

**ANALISIS PENERAPAN SYARIAH *COMPLIANCE* TERHADAP
KEPUASAN NASABAH
(Studi Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Pringsewu)**



SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi Syarat-syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
dalam Ilmu Ekonomi dan Bisnis Islam**

**Oleh
Anggi Anggraini Hutagalung
NPM: 1451020161**

Program Studi : Perbankan Syariah

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN
LAMPUNG
1439 H/ 2018 M**

**ANALISIS PENERAPAN SYARIAH COMPLIANCE
TERHADAP KEPUASAN NASABAH
(Studi Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Pringsewu)**



Program Studi : Perbankan Syariah

**Pembimbing I : Dr. Asriani, SH.,MH.
Pembimbing II : Fatih Fuadi, M.Si.**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN
LAMPUNG
1439 H/ 2018 M**

ABSTRAK

Salah satu pilar penting dalam pengembangan lembaga keuangan syariah adalah syariah compliance. Pilar inilah yang menjadi pembeda utama antara lembaga keuangan syariah dengan lembaga keuangan konvensional. Keadaan yang demikian membuat masyarakat ingin mengetahui lebih lanjut tentang syariah compliance pada bank Syariah.

Permasalahan pokok dalam skripsi ini adalah bagaimana penerapan syariah compliance pada Bank Syariah Mandiri Pringsewu dan bagaimana penerapan syariah compliance terhadap tingkat kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri Pringsewu. Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana penerapan syariah compliance pada Bank Syariah Mandiri Pringsewu dan untuk mengetahui bagaimana kepuasan nasabah terhadap syariah compliance pada Bank Syariah Mandiri Pringsewu.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Data dan Informasi yang diperoleh penulis dengan menggunakan metode observasi, wawancara, dan penyebaran kuesioner. Populasi penelitian adalah seluruh nasabah Bank Syariah Mandiri Pringsewu yang berjumlah 1000 orang dengan pengambilan sampel 10% yang berjumlah 100 responden dan karyawan Bank Syariah Mandiri Pringsewu yang berjumlah 5 orang.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa untuk menjamin teraplikasinya penerapan syariah compliance pada Bank Syariah Mandiri Pringsewu maka Bank mengadakan reading discuss, diskusi banding antara karyawan manajerial, marketing dan operasional untuk menghindari terjadinya fraud, dan penerapan syariah compliance terhadap tingkat kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri Pringsewu sudah menempati posisi puas. Hal ini dapat dilihat melalui garis kontinum, skor yang didapat adalah 2.195 dengan persentase skor sebesar 71,16% dari skor yang diharapkan yaitu 2.520. Kategori puas maksudnya Bank Syariah Mandiri Pringsewu sudah menerapkan *syariah compliance* dengan baik.

Kata kunci : Syariah Compliance dan Kepuasan Nasabah



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Alamat : Jl, Letkol. H. Endero Suratmin, Sukarame I Telp.(0721) 703289 Bandar Lampung 35131

PERSETUJUAN

**Judul Skripsi : ANALISIS PENERAPAN SYARIAH COMPLIANCE
TERHADAP KEPUASAN NASABAH (Studi Pada
Bank Syariah Mandiri Cabang Pringsewu)**

Nama Mahasiswa : Anggi Anggraini Hutagalung

NPM : 1451020161

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

MENYETUJUI

**Untuk dimunaqosahkan dan dipertahankan dalam sidang Munaqosah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN RadenIntan Lampung**

Pembimbing I

Dr. Asriani, SH., MH

NIP. 19660506 199203 2 001

Pembimbing II

Fatih Fuadi, M.S.I

NIP. 19851219 201503 1 005

**Mengetahui,
Ketua Jurusan Perbankan Syariah**

Ahmad Habibi, S.E., M.E

NIP.197905142003121003



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Alamat : Jalan Let. Kol. H. Endro Suratmin Sukarame 1 Bandar Lampung tlp. (0721) 703260

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul **"ANALISIS PENERAPAN SYARIAH COMPLIANCE TERHADAP KEPUASAN NASABAH (Studi Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Pringsewu)"** disusun oleh: **Anggi Anggraini Hutagalung, NPM: 1451020161**, Program Studi: **Perbankan Syariah**, Telah diujikan dalam sidang Munagasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Radeen Intan Lampung pada Hari/Tanggal: **Selasa, 31 Juli 2018**.

TIM MUNAQOSYAH

Ketua Sidang

: H. Supaijo, S.H., M.H.

Sekretaris

: Dedi Satriawan, M.P.d.

Penguji I

: Hj. Mardhiyah Hayati, S.P., M.S.I.

Penguji Pendamping I

: Dr. Asriani, S.H., M.H.

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dr. Moh. Bahrudin, M.Ag.

NIP. 1958082241989031003

MOTTO

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَوفُوا بِالْعُقُودِ أَحَلَّتْ لَكُمْ بَهِيمَةُ الْأَنْعَامِ إِلَّا مَا يُتْلَى عَلَيْكُمْ
غَيْرَ مُحِلِّي الصَّيْدِ وَأَنْتُمْ حُرْمٌ إِنَّ اللَّهَ يَحْكُمُ مَا يُرِيدُ ۝

Hai orang-orang yang beriman, penuhilah aqad-aqad itu. Dihalalkan bagimu binatang ternak, kecuali yang akan dibacakan kepadamu. (Yang demikian itu) dengan tidak menghalalkan berburu ketika kamu sedang mengerjakan haji. Sesungguhnya Allah menetapkan hukum-hukum menurut yang dikehendaki-Nya. (QS. Al-Maidah : 1) ¹



¹Al-Qur'an Cordoba, PT Internasional Indonesia, Bandung, 2012., h. 110

PERSEMBAHAN

Puji dan Syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat dan nikmat yang diberikan, serta shalawat dan salam selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW.

Seiring berjalannya waktu, akhirnya sebuah langkah yang penuh dengan lika-liku kehidupan kini kucapai. Namun, semua ini bukanlah sebuah langkah akhir sari perjalananku, melainkan sebuah awal dari perjuangan untuk menghadapi segala warna yang akan menghampiri hidupku. Dengan penuh rasa bangga, dan senang hati, hasil karya ini kupersembahkan kepada orang yang mendampingiku dalam suka maupun duka. Skripsi ini kupersembahkan sebagai tanda terima kasihku kepada :

1. Kedua orang tuaku tercinta, Ayahanda Eko Hyanudin Hutagalung dan Ibunda Rosmaini. Cucuran keringat dan pengorbanan serta doanya telah mengantarkanku menuju gerbang keberhasilan menyelesaikan studiku di UIN Raden Intan Lampung. Hari ini adalah buah dari perjuangan ayah dan ibu tercinta.
2. Kakakku tersayang Nike Mayang Hutagalung dan Abangku Andra Hendrika Hutagalung, yang selalu memberikan motivasi serta dukungan baik material maupun spiritual untuk keberhasilanku
3. Adikku Hani Rosuli Hutagalung dan Agnes Fadillah Hutagalung yang menjadi salah satu penyebab semangatku serta yang selalu menanti keberhasilanku.
4. Sahabat-sahabat terdekatku, Indah Nurdattillah SH dan Sarah Okawadini yang selalu mendengar keluh kesahku dan mau berbagi ilmu, yang selalu sabar menghadapi Egoku, yang bisa membuat aku tertawa melupakan sejenak masalah yang ada.
5. Sahabat-sahabatku selama dibangku kuliah “Micin Squad”, Eka Oktavia, Restiana, Triyunita, Nurdian Putri dan Weli Ofni Putri yang selalu memberiku semangat dan motivasi agar aku menyelesaikan studiku.
6. Teman-teman seperjuangan selama KKN kelompok 201 Desa Mataram 2 Kabupaten Pringsewu terimakasih untuk pengalamannya selama 40 hari.
7. Teman-teman seperjuanganku seluruh mahasiswa/i Perbankan Syariah angkatan Tahun 2014, Terutama PS F yang telah berjuang bersamaku sampai detik ini.

RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama Anggi Anggraini Hutagalung, lahir di Bandar Lampung, pada tanggal 14 Mei 1996, anak ketiga dari lima bersaudara, pasangan Bapak Eko Hayanudin Hutagalung dengan Ibu Rosmaini. Demikian riwayat pendidikan penulis adalah sebagai berikut:

1. TK Dwi Warna Bandar Lampung pada tahun 2001 dan lulus pada tahun 2002.
2. Sekolah Dasar Dwi Warna Bandar Lampung berijazah pada tahun 2008.
3. Sekolah Menengah Pertama di SMP 24 Bandar Lampung berijazah pada tahun 2011.
4. Sekolah Menengah Atas di SMAN 6 Bandar Lampung dan berijazah pada tahun 2014.
5. Pada tahun 2014 penulis melanjutkan pendidikan di Universitas Islam Negeri (UIN) RadenIntan Lampung pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohim,

Puji Syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta karunia-Nya, sehingga sampai saat ini penulis diberikan hidayah, rahmat, serta karunia-Nya dalam menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Analisis Penerapan Syariah *Compliance* Terhadap Kepuasan Nasabah” (Studi Pada Bank Syariah Mandiri Pringsewu)”.

Dalam penyelesaian skripsi ini penulis menyadari bahwa ini masih jauh dari kesempurnaan dan masih banyak kekurangan, maka dari itu kritik dan saran yang bersifat konstruktif dari semua pihak sangat penulis harapkan. Dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terimakasih kepada :

1. Prof. Dr. H. Moh. Mukri, M.Ag., selaku Rektor UIN Raden Intan Lampung.
Yang selalu memotivasi mahasiswa untuk menjadi pribadi yang berkualitas dan menjunjung tinggi nilai-nilai Islam.
2. Bapak Dr. Moh. Bahrudin, M.A, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) UIN Raden Intan Lampung.
3. Bapak Ahmad Habibie S.E., M.E., selaku ketua jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Negeri Raden Intan Lampung.
4. Ibu Dr. Asriani S.H., M.H., selaku Pembimbing satu yang telah banyak meluangkan waktu dan memberi arahan dalam membimbing serta memberikan motivasi sehingga skripsi ini selesai.

5. Bapak Fatih Fuadi, M.Si., selaku pembimbing dua yang membantu meluangkan waktu dan memberi arahan dalam membimbing serta memberikan motivasi sehingga skripsi ini selesai.
6. Bapak Ibu Dosen dan Karyawan Perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung yang telah memberikan motivasi serta ilmu yang bermanfaat kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan studi.
7. Ibu Lucy Wuriyani selaku *general support staff* dan seluruh karyawan Bank Syariah Mandiri Pringsewu yang telah memberikan kesempatan dan bantuan kerja sama hingga terselesainya skripsi.
8. Dan semuapihak yang telah membantu yang tidak bisa disebutkan satu persatu, semoga kita selalu terikat dalam ukhwah islamiyah.

Akhir kata jika penulis ada kesalahan dan kelalaian dalam penulisan skripsi ini penulis mohon maaf dan ampunan kepada Allah. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Bandar Lampung, 16 April 2018

Penulis,

Anggi Anggraini Hutagalung
NPM.1451020161

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
PENGESAHAN	iv
MOTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
RIWAYAT HIDUP	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv

BAB I. PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul	1
B. Alasan Memilih Judul	2
C. Latar Belakang Masalah.....	3
D. Rumusan Masalah	9
E. Tujuan dan Manfaat Penelitian	9
F. Metode Penelitian.....	11
1. Jenis dan Sifat Penelitian.....	11
2. Sumber Data	12
3. Populasi dan Sampel.....	13
4. Metode Pengumpulan Data	14
5. Metode Pengelolaan Data.....	17
6. Metode Analisis Data	17

BAB II. LANDASAN TEORI

A. Konsep Syariah <i>Compliance</i>	19
1. Definisi Syariah <i>Compliance</i> (Kepatuhan Syariah).....	19
2. Kerangka Dasar Syariah <i>Compliance</i>	23
3. Peran Dewan Pengawas Syariah Terhadap Penerapan Syariah <i>Compliance</i>	25
B. Konsep Kepuasan.....	27
1. Pengertian Kepuasan	27
2. Kepuasan Nasabah.....	28
3. Strategi Meningkatkan Kepuasan Nasabah	29
4. Mengukur Kepuasan Nasabah	30
5. Indikator Kepuasan Nasabah	32
6. Kepuasan Nasabah dalam Perspektif Islam	33
C. Ruang Lingkup Perbankan Syariah.....	35
1. Konsep Umum Perbankan	35
2. Pengertian Perbankan Syariah	36

3.	Struktur Organisasi Bank Syariah	38
4.	Produksi-Produk Bank Syariah di Indonesia.....	39
5.	Perbedaan Bank Syariah dan Bank Konvensional.....	44
6.	Kerangka Berpikir	45
 BAB III. PENYAJIAN DATA LAPANGAN		
A.	Gambaran Umum	47
1.	Sejarah Berdirinya BSM Pringsewu.....	47
2.	Visi dan Misi BSM Pringsewu	48
3.	Produk-produk Dana Bank Syariah Mandiri Pringsewu ...	49
4.	Struktur BSM KCP Pringsewu.....	56
5.	Jumlah Karyawan BSM Cabang Pringsewu	57
B.	Penerapan Syariah <i>Compliance</i>	57
1.	Penerapan Syariah <i>Compliance</i> pada Bank Syariah Mandiri Pringsewu	57
2.	Deskripsi Responden Implementasi Penerapan Syariah <i>Compliance</i> Terhadap Kepuasan Nasabah	59
 BAB IV. ANALISIS DATA		
A.	Penerapan Syariah <i>Compliance</i> pada Bank Syariah Mandiri Pringsewu	71
B.	Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah terhadap Penerapan Syariah <i>Compliance</i> pada Bank Syariah Mandiri Pringsewu...	75
 BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN		
A.	Kesimpulan	85
B.	Saran.....	86
 DAFTAR PUSTAKA		
 LAMPIRAN-LAMPIRAN		

BAB I

PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul

Sebelum penulis menguraikan pembahasan lebih lanjut tentang skripsi ini, terlebih dahulu penulis akan menjelaskan pengertian judul. Hal ini untuk menghindari penafsiran yang berbeda di kalangan pembaca, maka perlu adanya suatu penjelasan dengan memberi arti beberapa kata yang dimuat didalam judul penelitian ini.

Penelitian yang akan penulis lakukan ini berjudul : **“ANALISIS PENERAPAN SYARIAH COMPLIANCE TERHADAP KEPUASAAN NASABAH” (Studi Pada Bank Syariah Mandiri Pringsewu)**. Untuk menghindari kesalahpahaman dalam membahas judul skripsi ini maka terlebih dahulu penulis akan menguraikan beberapa istilah penting dari judul tersebut.

1. Analisis

Analisis adalah penyelidikan terhadap suatu peristiwa (perbuatan, karangan, dan sebagainya) untuk mendapatkan fakta yang tepat (asal usul, sebab, penyebab sebenarnya dan sebagainya).¹

2. Penerapan Syariah *Compliance*

Penerapan menurut Bahasa adalah Pelaksanaan². Didalam perbankan syariah sendiri yang dimaksud dengan *syariah compliance* adalah tingkat kepatuhan prinsip-prinsip syariah pada bank syariah , penerapan *syariah*

¹Peter Salim, yenny Salim, *Kamus besar Bahasa Indonesia Kontemporer*, ed.1, (Jakarta: Modern English Press) h.61

²DEPDIBUD, *Indonesia Kamus Bahasa Indonesia*, (Jakarta : Balai Pustaka 2005)

compliance yang ideal pada bank syariah adalah produk-produknya yang syariah, operasional, pelayanan, keuangan dan manajemen bank syariah sesuai dengan prinsip syariah.³

3. Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah atau konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja atau hasil dari sesuatu produk yang diharapkan. Jika kinerja berada di bawah harapan maka pelanggan akan puas dan jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan akan sangat puas.⁴

Dari uraian pokok-pokok judul diatas, maka dapat disimpulkan bahwa pembahasan skripsi ini adalah untuk mengetahui penerapan syariah *compliance* pada Bank Syariah Mandiri Pringsewu terhadap tingkat kepuasan nasabah.

B. Alasan Memilih Judul

Adapun yang menjadi alasan penulis memilih judul ini adalah sebagai berikut:

1. Alasan Objektif

- a. Penerapan *syariah compliance* menjadi hal yang sangat penting dalam dunia perbankan, karena persaingan perbankan sudah semakin ketat serta kesyariahannya sudah jelas menggunakan hukum-hukum islam

³Laila Martasari, "Persepsi Masyarakat Terhadap Penerapan Syariah Compliance" Jurnal Dinamika Akuntansi dan Bisnis, Vol 2 No.1, Maret 2015.

⁴ Philip, Kotler, *Dasar-Dasar Pemasaran: Jilid 2*, (Jakarta: Prenhallindo, 2007), h.54

jadi patut masyarakat untuk menggunakan produk bank syariah dibanding bank konvensional.

- b. Dapat membantu nasabah untuk memberikan pengetahuan pembeda antara bank syariah dan bank konvensional serta produk-produknya agar lebih dikenal dan diminati oleh masyarakat luas.
- c. Memperoleh data sebagai bahan utama penyusunan penulisan skripsi guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana dibidang Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung.

2. Alasan Subyektif

- a. Pokok bahasan ini relevan dengan disiplin ilmu yang penulis pelajari dalam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam jurusan Perbankan Syariah.
- b. Tersedianya pendukung dalam penulisan skripsi ini, seperti sumber data dan literatur-literatur sebagai rujukan penelitian.

C. Latar Belakang Masalah

Perkembangan perbankan syariah selama 10 tahun terakhir luar biasa pesatnya. Namun total aset dari perbankan syariah masih sangat kecil bila dibandingkan dengan total aset seluruh perbankan secara global. Apabila dilihat dari perkembangan perbankan syariah selama sepuluh tahun terakhir di dunia yang demikian pesat ini.⁵ Kehadiran bank yang berdasarkan prinsip syariah di Indonesia masih relatif baru, yaitu pada awal tahun 1990 an , meskipun masyarakat Indonesia merupakan masyarakat muslim terbesar

⁵ Sutan Remy Sjahdeini, *Perbankan Syariah*, Jakarta : Kencana Prenadamedia group, 2014, h.39

didunia. Namunhal ini belum cukup membuat bank-bank syariah menjadi bank yang terbesar di Indonesia karena minat masyarakat yang masih kurang, Bank Syariah seolah seperti sulit menembus dominasi perbankan konvensional, padahal mayoritas masyarakat Indonesia adalah muslim.Keadaan yang demikian membuat masyarakat ingin mengetahui lebih lanjut tentang bank syariah.⁶

Bank Umum Syariah sebagai salah satu lembaga keuangan syariah dalam menjalankan kegiatan usahanya harus mengacu pada prinsip-prinsip syariah. Pemenuhan terhadap nilai-nilai syariah (*syariah compliance*) menjadi aspek yang membedakan sistem konvensional dan syariah. Dalam Al-Qur'an Allah SWT berfirman dalam surat Az-Zariyat ayat 56:

وَمَا خَلَقْتُ الْجِنَّ وَالْإِنْسَ إِلَّا لِيَعْبُدُونِ ٥٦

Artinya: "Dan Aku tidak menciptakan jin dan manusia kecuali untuk menyembah (ibadah) Ku."⁷

Menurut ayat tersebut, setiap aktivitas manusia yang sesuai dengan syariah dapat dikatakan sebagai ibadah, sama halnya dengan pemasaran dan pembentukan brand jika sesuai dengan hukum syariah tersebut.

Keadaan yang demikian membuat masyarakat ingin mengetahui lebih lanjut tentang bank syariah. Perkembangan perbankan syariah yang signifikan tersebut memang dinilai sebagai prestasi yang cukup baik, di samping itu kenaikan asset bank syariah dari tahun ke tahun juga sangat menggembirakan.

⁶ Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, 2011. h.188

⁷ Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemahannya* Diponegoro, Bandung, 2008, O.S Az-Zariyat : 51

Akan tetapi perkembangan ini semestinya juga didukung oleh cerminan operasional bank syariah yang memegang teguh prinsip-prinsip syariah Islam.

Hal ini tidak dapat dipungkiri, karena pendirian bank syariah merupakan suatu indikasi akan kemudharatan sistem bunga atau riba yang diharamkan dalam Islam dan secara tegas dalam fatwa MUI (16-12-2003) telah mengukuhkan tentang haramnya bunga pada Januari 2004. Keluarnya beberapa fatwa MUI tentang ekonomi syariah dan UU No. 21 tahun 2008 tentang bank syariah, lebih mengukuhkan eksistensi perbankan syariah di tengah proses pertumbuhan kegiatan usaha perbankan syariah di seluruh nusantara⁸.

Oleh karena itu, maka secara struktural dan sistem pengawasan perbankan islam mencakup dua hal, yaitu pertama pengawasan dari aspek keuangan, kepatuhan pada perbankan secara umum, dan prinsip kehati-hatian bank. Kedua pengawasan prinsip syariah dalam kegiatan operasional bank.⁹

Sehingga perbankan syariah yang memiliki layanan berbasis syariah mampu menambah kepercayaan nasabah. Pemahaman masyarakat tentang keunikan dari produk-produk perbankan syariah masih sangat rendah bahkan terdapat kecurigaan nasabah dan menganggap bahwa perbankan syariah sama dengan perbankan konvensional.

Pada saat ini hal penting yang perlu mendapatkan perhatian dalam pengembangan perbankan syariah, antara lain: kerangka dan perangkat pengaturan perbankan syariah masih belum lengkap, cakupan pasar masih

⁸ Undang-Undang Nomor 21 tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah

⁹Wirdyaningsih, *Bank dan Asuransi Islam di Indonesia*, Jakarta : Kencana Prenada Media,2005), h.61

terbatas, kurangnya pengetahuan dan pemahaman mengenai produk dan jasa perbankan syariah, institusi pendukung yang belum lengkap dan efektif, efisiensi potensi operasional perbankan syariah yang masih belum optimal, porsi skim pembiayaan bagi hasil dalam transaksi bank syariah masih perlu ditingkatkan. Di samping itu, perbankan syariah juga masih harus menghadapi problem makro (eksternal) dan problem mikro (internal).¹⁰

Salah satu pilar penting dalam pengembangan lembaga keuangan syariah adalah *syariah compliance*. Pilar inilah yang menjadi pembeda utama antara lembaga keuangan syariah dengan lembaga keuangan konvensional. Untuk menjamin teraplikasinya prinsip-prinsip syariah di lembaga perbankan dan keuangan syariah, diperlukan pengawasan syariah yang diperankan oleh Dewan Pengawas Syariah (DPS). Jumlah anggota DPS sekurang-kurangnya 2(dua) orang dan sebanyak-banyaknya 5(lima) orang bagi bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah. Pemerintah telah mengeluarkan dua Undang-Undang yang memposisikan Dewan Pengawas Syariah secara strategis untuk memastikan kepatuhan akan prinsip-prinsip syariah di lembaga perbankan dan keuangan syariah¹¹.

Kepatuhan dan kesesuaian bank terhadap prinsip syariah sering dipertanyakan oleh para nasabah. Secara implisit, hal tersebut menunjukkan bahwa praktik perbankan syariah selama ini kurang memperhatikan prinsip-prinsip syariah dan menjadi salah satu penyebab rendahnya reputasi bank

¹⁰Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta : Prenadamedia grup, 2009), h.107

¹¹Muhammad, *Audit dan Pengawasan Syariah Pada Bank Syariah*, UII Press, Yogyakarta, 2011, h.31

syariah. Reputasi dalam jangka panjang berakibat pada kepercayaan pada bank syariah. Dalam hal ini DPS harus mengeluarkan pendapat apakah secara keseluruhan kegiatan operasional bank telah sesuai dengan prinsip syariah.¹²

Pelanggaran syariah *compliance* yang dibiarkan DPS atau luput dari pengawasan DPS, jelas akan merusak citra dan kredibilitas bank syariah di mata masyarakat, sehingga dapat menurunkan kepercayaan masyarakat kepada bank syariah. Nasabah memutuskan untuk tetap mempertahankan bank syariah berkaitan dengan masalah keimanan dan keyakinan terhadap pengharaman riba bagi umat Islam.

Perkembangan Bank Syariah tersebut tidak sebanding dengan persepsi nasabah terhadap Bank Syariah dan Bank Konvensional sehingga membuat persepsi nasabah beragam, karena pada dasarnya kepuasan nasabah adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja atau hasil suatu produk yang diharapkan. Jika kinerja berada dibawah harapan maka pelanggan tidak puas dan jika memenuhi harapan maka pelanggan akan puas dan jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan akan sangat puas.

Kepuasan nasabah merupakan kunci dalam menciptakan loyalitas pelanggan. Banyak manfaat yang diterima oleh perusahaan dengan tercapainya tingkat kepuasan nasabah yang tinggi, yakni selain dapat meningkatkan loyalitas nasabah dapat juga mencegah terjadinya perputaran pelanggan, mengurangi sensitivitas pelanggan terhadap harga, memaksimalkan

¹²Muhammad, *Op.Cit*, h.110

labanya, mengurangi biaya kegagalan pemasaran, mengurangi biaya operasi yang diakibatkan oleh meningkatnya jumlah pelanggan, meningkatkan efektivitas iklan, dan meningkatkan reputasi bisnis.¹³

Namun penerapan *syariah compliance* pada bank syariah pada saat ini menimbulkan beragam persepsi, baik negatif maupun yang positif. Hal tersebut terjadi karena kurangnya sosialisasi bank syariah terkait produk-produknya, pelayanan dan manfaat ekonomi yang akan diperoleh dari perbankan syariah. Berdasarkan hasil Pra Resert yang dilakukan penulis pada nasabah BSM, penulis menemukan beberapa fenomena yang terkait dengan judul skripsi yang akan penulis teliti pada Bank Syariah Mandiri Pringsewu .

Kebanyakan nasabah yang menggunakan jasa bank syariah, sebagian memilih berhenti menjadi nasabah antara lain karena keraguan akan konsistensi penerapan prinsip syariah. Apabila hal ini terjadi terus-menerus, maka kepercayaan masyarakat terhadap bank syariah akan semakin menurun, terhadap penerapan *syariah compliance*.

Fakta yang terjadi, ketika masyarakat muslim yang sudah mengetahui tentang keharaman sistem ribawi yang ada pada bank konvensional tetapi masih memendam keraguan pada bank syariah. Namun resiko terbesar menghadapi sistem keuangan global bukanlah kesalahan tentang kemampuan menciptakan laba, tetapi yang lebih penting adalah kehilangan kepercayaan dan kredibilitas tentang bagaimana operasional kerjanya. Alasan masyarakat pun beragam ada yang menganggap bank syariah sama saja seperti bank

¹³Dwi Aryani dan Febrina Rosnita, “ *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan*”. Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, Fakultas Fisip Universitas Indonesia, Vol. 17, No.2 Mei 2010, h.1

konvensional hanya beda dinamanya saja, dan masih banyak lagi pemikiran miring yang beredar dan membuat nasabah ragu terhadap bank syariah.

Berdasarkan uraian tersebut, maka tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui penerapan *syariah compliance* terhadap tingkat kepuasan nasabah pada Bank syariah Mandiri yang dilihat dari produk-produknya yang syariah, operasional, pelayanan, keuangan dan manajemen bank syariah sesuai dengan prinsip syariah.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana penerapan *syariah compliance* pada Bank Syariah Mandiri Pringsewu ?
2. Bagaimana tingkat kepuasan nasabah terhadap penerapan *syariah compliance* pada Bank Syariah Mandiri Pringsewu ?

E. Tujuan dan Manfaat Penelitian

a. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian pada hakikatnya merupakan harapan atau sesuatu yang hendak dicapai yang dapat dijadikan arahan atas apa yang harus dilakukan dalam penelitian. Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui penerapan tentang *syariah compliance* pada Bank Mandiri Syariah Pringsewu.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah terhadap penerapan *syariah compliance* pada Bank Syariah Mandiri Pringsewu.

b. Manfaat Penelitian

1. Bagi penulis

Agar lebih memahami dan menjadi pembelajaran untuk lebih mengetahui tentang penerapan *syariah compliance* terhadap kepuasan nasabah pada bank syariah mandiri Pringsewu.

2. Bagi bank

Diharapkan dapat memberikan masukan bagi lembaga perbankan dan masyarakat luas dalam meningkatkan pemahaman nasabah terhadap penerapan *syariah compliance*.

3. Bagi akademis

Diharapkan bahwa hasil penelitian ini berguna bagi mahasiswa untuk referensi dalam melakukan kajian dalam penerapan *syariah compliance* terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri Pringsewu, dan diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi kepada masyarakat mengenai bank syariah dan produknya agar menjadi acuan mereka tetap menggunakan produk-produk perbankan.

F. Metode Penelitian

1. Jenis dan Sifat Penelitian

a. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) yaitu suatu penelitian yang dilakukan secara sistematis dengan mengangkat data yang ada di lapangan¹⁴. Penelitian ini bermaksud untuk mendapatkan informasi berkaitan dengan penerapan *syariah compliance* terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri Pringsewu.

b. Sifat Penelitian

Penelitian ini bersifat Deskriptif yaitu penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai masing-masing variabel, baik satu variabel maupun lebih sifatnya independen tanpa membuat hubungan maupun perbandingan variabel yang lain. Variabel tersebut dapat menggambarkan secara sistematis dan akurat mengenai populasi atau bidang tertentu.¹⁵ Dalam penelitian ini penulis akan menggambarkan dan melaporkan tentang bagaimana penerapan *syariah compliance* terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri Pringsewu.

¹⁴ Mardalis, *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*, Cet.X PT. Bumi Aksara, Jakarta, 2008, h.28

¹⁵ V. Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis Ekonomi*, Cet.I, Pustaka barupress, Yogyakarta, 2015, h.16

2. Sumber Data

Untuk memperoleh data yang akurat dalam penelitian ini dibutuhkan:

a. Data Primer

Data primer adalah data dalam bentuk verbal atau kata-kata yang diucapkan secara lisan, gerak-gerik atau perilaku yang dilakukan oleh subjek yang dapat dipercaya, subjek penelitian atau informan yang berkaitan dengan variabel yang diteliti.¹⁶ Data yang diperoleh dari nasabah Bank Syariah Mandiri Pringsewu serta informasi data berdasarkan keterangan dari karyawan Bank Syariah Mandiri Pringsewu.

b. Data Sekunder

Data sekunder diperoleh melalui study kepustakaan¹⁷. Di dalam studi kepustakaan ini pertama tama diadakan identifikasi bukubuku dan literatur yang ada kaitannya dengan ruang lingkup materi penelitian yaitu buku-buku yang berhubungan tentang penerapan *syariah compliance* terhadap kepuasan nasabah. Buku-buku ini terdiri dari literatur pokok yaitu buku-buku yang memenuhisyarat untuk ruang lingkup materi penelitian sesuai dengan ketentuan Undang-Undang yang ada hubungannya dengan penerapan syariah compliance, sedangkan perlengkapan adalah buku-buku yang bersifat melengkapi bagian-bagian tertentu saja yang bersifat teknis praktis mengenai pelaksanaan penyesuaian masalah.

¹⁶Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* Ed.Revisi, Rieka Cipta, jakarta, 2010, h.22

¹⁷Iqbal Hasan, *Pokok-pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*, Yogyakarta:Ghalia Indonesia, 2008), h. 82

3. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi adalah wilayah yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik kualitas tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Populasi bukan sekedar jumlah yang ada pada objek/subjek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki oleh subjek atau objek itu.¹⁸ Objek yang diteliti penulis yaitu jumlah nasabah kreditur atau nasabah pembiayaan pada BSM Pringsewu yang berjumlah 1.000 orang dan karyawan Bank Syariah Mandiri Pringsewu yang meliputi *teller, costumer services*, serta karyawan bagian pembiayaan dan manager cabang Bank Syariah Mandiri Pringsewu yang semuanya berjumlah 5 orang, jadi populasi yang diambil penulis sejumlah 1005 orang.¹⁹

b. Sampel

Sampel adalah bagian suatu objek atau objek yang mewakili populasi. Pengambilan sampel harus sesuai dengan kualitas dan karateristik suatu populasi. Pengambilan sampel yang tidak sesuai dengan kualitas dan karteristik suatu populasi akan menyebabkan suatu penelitian tidak dapat dipercaya, dan kesimpulannya pun bisa keliru. Hal ini karena

¹⁸ Sugiono, *Metodologi Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D)*, Alfabeta, Bandung, 2013, h.117.

¹⁹Wawancara, General Support Staff Bank Syariah Mandiri, 4 Desember 2017

tidak dapat mewakili populasi.²⁰ Menurut Suharsimi Arikunto sebagai perkiraan apabila objeknya 100 maka lebih baik diambil semua sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi, jika subyeknya besar maka dapat diambil antara 10-15% atau 20- 25%²¹. Jadi penulis mengambil 10% dari jumlah populasi yaitu $1005 \times 10\% = 105$ orang.

4. Metode Pengumpulan Data

a. *Observasi* (pengamatan)

Observasi yaitu study yang sengaja dan sistematis tentang fenomena dan gejala psikis dengan jalan pengamatan metode ini digunakan sebagai metode penunjang untuk membuktikan kebenaran data yang diperoleh dari interview.²²

b. *Interview* (wawancara)

Wawancara adalah teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti untuk mendapatkan keterangan-keterangan lisan melalui bercakap-cakap dan berhadapan muka dengan orang yang dapat memberikan keterangan pada sipeneliti.²³

Dalam pelaksanaannya wawancara yang dilakukan dalam penelitian ini berdasarkan wawancara berstruktur yaitu wawancara yang dilakukan dengan terlebih membuat daftar pertanyaan dengan maksud agar pengumpulan data dapat lebih terarah kepada masalah,

²⁰Wina Sanjaya, *Penelitian Pendidikan(Jenis, Metode, dan Prosedur)*, Kencana, Jakarta, h.228.

²¹ Suharsimi Arikunto, *Op.Cit* h.10

²²*Ibid*, hlm.37

²³Mardalis, *Op.Cit*, h.64

tujuan dan hipotesis penelitian.²⁴ Teknik wawancara yang dilakukan dengan melalui wawancara tatap muka. Pengumpulan data yang dilakukan dengan cara berkomunikasi langsung dengan pihak-pihak yang dianggap mampu memberikan data atau informasi yang lebih terinci terhadap permasalahan yang diteliti.

Dalam hal ini wawancara akan dilakukan dengan karyawan pembiayaan pada Bank Syariah Mandiri Pringsewu, teller, costumer services serta manager cabang Bank Syariah Mandiri Pringsewu. Wawancara dilakukan berkisar pada bagaimana penerapan *syariah compliance* terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Pringsewu serta kendala-kendala yang dihadapi.

c. Metode Dokumentasi

Dokumentasi adalah pengumpulan data tertulis atau tercetak tentang fakta-fakta yang akan dijadikan bukti fisik penelitian dan hasil penelitian, dokumentasi ini akan menjadi sangat akurat dan sangat kuat kedudukannya.²⁵ Metode ini agak tidak begitu sulit, dalam arti apabila ada kekeliruan sumber datanya masih tetap, belum berubah, dengan metode dokumentasi yang diamati bukan benda hidup tetapi benda mati.

Dalam hal ini peneliti mengumpulkan data-data yang berupa catatan, arsip, dan sebagainya yang berhubungan dengan hal-hal yang berkaitan tentang profil dan produk Bank Syariah Mandiri Pringsewu.

²⁴*Ibid*, .h. 62

²⁵Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta : Rineka Cipta , 2010, h.2010

d. Kuesioner atau Angket

Kuesioner atau angket adalah suatu daftar yang berisikan rangkaian pertanyaan mengenai suatu masalah atau bidang yang diteliti, dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan tertulis kepada para responden untuk dijawab.²⁶ Metode ini digunakan untuk mengetahui tanggapan dari nasabah di Bank Syariah Mandiri Pringsewu serta karyawan Bank Syariah Mandiri Pringsewu. Bentuk kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner tertutup. Metode ini ditujukan kepada nasabah Bank Syariah Mandiri Pringsewu.

Jawaban responden yang dimaksudkan untuk mengelompokkan jenis-jenis jawaban yang diberikan oleh responden pada tiap-tiap item pertanyaan serta alternative yang dipilih oleh responden. Pengelompokan itu kemudian dijumlahkan dan dicari persentasenya sebagai berikut : $P = \frac{F}{N} \times 100\%$ dimana P : Presentase, F : Jumlah Jawaban dan N : Jumlah Sampel.

Adapun skala yang dipakai adalah skala likert. Skala ini digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok tentang suatu fenomena sosial yang telah terjadi.²⁷ Dalam penelitian ini fenomena sosial yang ditetapkan oleh peneliti secara spesifik yang disebut dengan variabel penelitian. Dengan skala ini maka variabel akan diukur dan dijabarkan menjadi indikator variabel

²⁶*Ibid*, h.77

²⁷Sugiyono, *Op.Cit*, h.217

dan indikator dari variabel akan menjadi titik tolak instrumen item-item yang berupa pertanyaan atau pernyataan.

5. Metode Pengelolaan Data

Setelah data dikumpulkan melalui beberapa tahap diatas, peneliti didalam mengelolah datanya menggunakan beberapa metode sebagai berikut:²⁸

- a. Tahap mengumpulkan data, dilakukan melalui instrumen pengumpulan data.
- b. Tahap editing (pemeriksaan data) yaitu memeriksa kejelasan dan kelengkapan pengisian instrumen pengumpulan data.
- c. Tahap penandaan data (*coding*), yaitu proses identifikasi dari setiap pertanyaan yang terdapat dalam instrumen pengumpulan data menurut variabel-variabel yang diteliti.
- d. Tahap tabulasi data, yaitu mencatat atau entri data kedalam tabel induk penelitian, memasukkan hasil hitung persentase serta jumlah jawaban pada tiap item kedalam sebuah table supaya mudah dilihat data secara keseluruhan.

6. Metode Analisis Data

Analisis dalam penelitian ini menggunakan kualitatif dalam penelitian ini pemecahan masalahnya dengan menggunakan data empiris. Dalam penelitian kualitatif, data diperoleh dari berbagai sumber, dengan

²⁸ *Ibid.*, h.122

menggunakan teknik pengumpulan data yang bermacam-macam dan dilakukan secara terus menerus.²⁹

Dengan metode analisis inilah peneliti berusaha menggambarkan sekaligus menganalisa secara deskriptif dari hasil penelitian yang telah dilakukan, yaitu mendeskripsikan penerapan syariah *compliance* oleh karyawan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri Pringsewu.

Metode analisis dalam penelitian ini berdasarkan metode analisa dengan menggunakan cara berfikir induktif. Metode induktif adalah suatu cara untuk mengambil kesimpulan dari yang khusus ke umum.³⁰ Metode berfikir induktif dimana cara berfikir dilakukan dengan cara menarik suatu kesimpulan yang bersifat umum dari berbagai kasus yang bersifat individual. Untuk itu, penalaran secara induktif dimulai dengan mengemukakan pertanyaan-pertanyaan yang mempunyai ruang lingkup yang khas dan terbatas dalam menyusun argumentasi yang diakhiri dengan pertanyaan yang bersifat umum.

²⁹ Sugiyono, *Op.ci* , h.243-244

³⁰ Nana Sudjana, *Pedoman Skripsi tesis dan Desertasi*, Rineka Cipta, Jakarta, 2006, h.32

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Konsep Syariah *Compliance*

1. Definisi Syariah *Compliance* (Kepatuhan Syariah)

Dalam tata kelolaan sebuah perusahaan, kepatuhan (*compliance*) memiliki arti suatu spesifikasi, standar atau hukum yang telah diatur dengan jelas yang telah diterbitkan oleh lembaga atau organisasi yang berwenang dalam suatu bidang tertentu. Ada yang ruanglingkupnya internasional dan ada juga yang nasional. *Shariah compliance* adalah ketaatan bank syariah terhadap prinsip-prinsip shari'ah.

Bank syariah adalah merupakan lembaga keuangan yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip shari'ah Islam, artinya bank dalam beroperasinya mengikuti ketentuan-ketentuan shari'ah Islam khususnya menyangkut tata-cara bermuamalat secara Islam. Tuntutan Pemenuhan Prinsip Shari'ah (*shariah compliance*), bila dirujuk pada sejarah perkembangan bank syariah, alasan pokok dari keberadaan perbankan shari'ah adalah munculnya kesadaran masyarakat muslim yang ingin menjalankan seluruh aktivitas keuangannya berdasarkan Alquran dan Sunnah. Oleh karena itulah jaminan mengenai pemenuhan terhadap shari'ah (*shariah compliance*) dari seluruh aktivitas pengelolaan dana nasabah oleh bank syariah merupakan hal yang sangat penting dalam

kegiatan usaha bank syariah¹. Allah berfirman dalam QS Al-Baqarah ayat 168.

يَا أَيُّهَا النَّاسُ كُلُوا مِمَّا فِي الْأَرْضِ حَلَالًا طَيِّبًا وَلَا تَتَّبِعُوا خُطُوتِ الشَّيْطَانِ إِنَّهُ لَكُمْ عَدُوٌّ مُبِينٌ ١٦٨

Artinya:

*Wahai manusia, makanlah yang halal lagi baik dari apa yang terdapat di bumi, dan janganlah kamu mengikuti langkah-langkah syaitan, karena sesungguhnya syaitan itu adalah musuh yang nyata bagimu.*²

Menurut Arifin, makna kepatuhan shari'ah (*shariah compliance*) dalam bank syariah adalah penerapan prinsip-prinsip Islam, shari'ah dan tradisinya dalam transaksi keuangan dan perbankan serta bisnis lain yang terkait³.

Selain itu Ansori juga mengemukakan bahwa *shariah compliance* adalah salah satu indikator pengungkapan islami untuk menjamin kepatuhan bank Islam terhadap prinsip shari'ah. Hal itu berarti *shariah compliance* sebagai bentuk pertanggungjawaban pihak bank dalam pengungkapan kepatuhan bank terhadap prinsip shari'ah.⁴

Kepatuhan shari'ah (*Shariah compliance*) merupakan manifestasi pemenuhan seluruh prinsip shari'ah dalam lembaga yang memiliki wujud karakteristik, integritas dan kredibilitas di bank syariah, makna kepatuhan

¹ Rahman El Junusi, *Implementasi Shari'ah Governance Serta Implikasinya Terhadap Reputasi Dan Kepercayaan Bank syariah*. Jurnal Dinamika Akuntansi dan Bisnis, Vol 12 No.1, Mei 2012.

² Al-Qur'an Cordoba, h.29

³ Zainal Arifin, *Dasar-dasar Manajemen Bank Syariah* (Tangerang: Aztera Publisher, 2009), h.2.

⁴ Ansori, "Pengungkapan *Shariah compliance* dan Kepatuhan Bank Syariah terhadap Prinsip Shari'ah". Jurnal Dinamika Akuntansi, Vol.3, Nomor. 2, Maret, 2011

shari'ah secara operasional adalah kepatuhan kepada Fatwa Dewan Shari'ah Nasional (DSN) karena Fatwa DSN merupakan perwujudan prinsip dan aturan shari'ah yang harus ditaati dalam perbankan shari'ah⁵.

Kepatuhan terhadap prinsip shari'ah ini berimbas kepada semua hal dalam industri perbankan shari'ah, terutama dengan produk dan transaksinya. Kepatuhan shari'ah dalam operasional bank syariah tidak hanya meliputi produk saja, akan tetapi juga meliputi sistem, teknik, dan identitas perusahaan. Oleh karena itu, budaya perusahaan, yang meliputi pakaian, dekorasi, dan *image* perusahaan juga merupakan salah satu aspek kepatuhan shari'ah dalam bank syariah yang bertujuan untuk menciptakan suatu moralitas dan spiritual kolektif, yang apabila digabungkan dengan produksi barang dan jasa, maka akan menopang kemajuan dan pertumbuhan jalan hidup yang islami⁶.

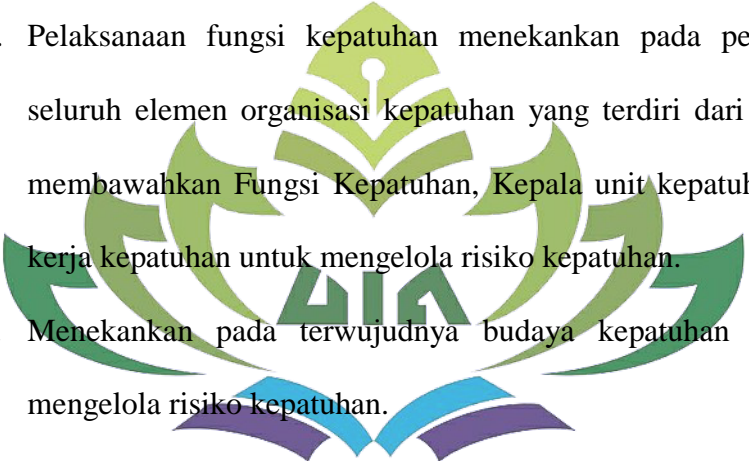
Bank Indonesia sebagai pemegang kebijakan perbankan di Indonesia telah menjadikan fatwa DSN sebagai hukum positif bagi perbankan shari'ah. Artinya, fatwa DSN menjadi peraturan Bank Indonesia yang mengatur aspek shari'ah bagi perbankan shari'ah. Tujuan formalisasi fatwa DSN menjadi peraturan Bank Indonesia dalam aspek kepatuhan shari'ah adalah untuk menciptakan keseragaman norma-norma dalam aspek shari'ah untuk keseluruhan produk bank.⁷

⁵ Adrian Sutedi, *Perbankan Shari'ah, Tinjauan dan Beberapa Segi Hukum* (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2009), h.145.

⁶ Adrian Sutedi, *Op.Cit* h.145

⁷ *Ibid.*, h.155.

Secara umum kepatuhan shari'ah itu dituangkan dalam Fatwa DSN MUI, yang implementasinya dituangkan dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 13/2/PBI/2011 tanggal 12 Januari 2011 tentang Pelaksanaan Fungsi Kepatuhan Bank Umum. Pokok pokok Peraturan Bank Indonesia (PBI) terhadap Pelaksanaan Fungsi Kepatuhan Pada Bank Umum adalah⁸:

- 
- a. Fungsi kepatuhan merupakan bagian dari pelaksanaan framework manajemen risiko. Fungsi kepatuhan melakukan pengelolaan risiko kepatuhan melalui koordinasi dengan satker terkait.
 - b. Pelaksanaan fungsi kepatuhan menekankan pada peran aktif dari seluruh elemen organisasi kepatuhan yang terdiri dari Direktur yang membawahkan Fungsi Kepatuhan, Kepala unit kepatuhan dan satuan kerja kepatuhan untuk mengelola risiko kepatuhan.
 - c. Menekankan pada terwujudnya budaya kepatuhan dalam rangka mengelola risiko kepatuhan.
 - d. Kepatuhan merupakan tanggung jawab personil seluruh bagian dari bank dengan tone from the top.
 - e. Status independensi yang disandang dari elemen organisasi fungsi kepatuhan dimaksudkan untuk meningkatkan efektifitas pelaksanaan tugas dan menghindari konflik kepentingan (*conflict of interest*).

Dengan berlakunya PBI ini maka Pasal 2 sd Pasal 7, Pasal 12, Pasal 14, Pasal 16 ayat (1), Pasal 17, Pasal 18, dan Pasal 19 dari PBI No.1/6/PBI/1999 tanggal 20 September 1999 tentang Penugasan Direktur

⁸ Website Bank Indonesia Tentang Pelaksanaan Fungsi Kepatuhan

Kepatuhan (Compliance Director) dan Penerapan Standar Pelaksanaan Fungsi Audit Intern Bank Umum dinyatakan tidak berlaku.

Banksyariah merupakan lembaga keuangan yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah dalam operasionalnya, sehingga dalam beroperasinya harus mengikuti ketentuan-ketentuan syariah Islam khususnya menyangkut tata cara bermuamalat secara Islam. Prinsip tersebut harus diterapkan pada akad-akad yang digunakan dalam produk-produk bank syariah⁹.

2. Kerangka Dasar Syariah *Compliance*

Secara umum, konsep dasar fungsi kepatuhan berfungsi sebagai pelaksana dan pengelola risiko kepatuhan yang berkoordinasi dengan satuan kerja dalam manajemen risiko. Fungsi kepatuhan melakukan tugas pengawasan yang bersifat preventif dan menjadi elemen penting dalam pengelolaan dan operasional bank syariah, pasar modal, asuransi syariah, pegadaian syariah serta lembaga keuangan syariah non bank (koperasi jasa keuangan syariah).

Pelaksanaan fungsi kepatuhan harus menekankan pada peran aktif dari seluruh elemen organisasi kepatuhan dalam lembaga, yang terdiri dari Direktur yang membawahkan fungsi kepatuhan di Bank Islam, Kepala unit kepatuhan dan satuan kerja kepatuhan untuk mengelola risiko kepatuhan.

Dengan demikian, pengembangan inovasi produk keuangan syariah perbankan syariah harus dirancang instrumennya dan sesuai dengan

⁹Siti Maria Wardayati, “Implikasi Syariah Governance Terhadap Reputasi dan Kepercayaan Bank Syariah” Jurnal Walisongo Vol. 19 No. 1 Mei 2011, h.3

standar internasional. Inovasi produk yang dilakukan harus merujuk pada rumusan strategi pengembangan perbankan syariah dengan melihat pasar domestik di Indonesia. Inovasi produk yang dikembangkan, juga harus disesuaikan dengan kualitas produk, kehandalan sumber daya manusia (SDM), fasilitas layanan dan teknologi serta perluasan jaringan pelayanan, berpedoman pada fatwa MUI yang telah ditetapkan oleh Dewan Syariah Nasional (DSN).¹⁰

Beberapa ketentuan yang dapat digunakan sebagai ukuran secara kualitatif untuk menilai ketaatan shari'ah di dalam lembaga keuangan shari'ah, antara lain sebagai berikut¹¹:

- a. Akad atau kontrak yang digunakan untuk pengumpulan dan penyaluran dana sesuai dengan prinsip-prinsip shari'ah dan aturan shari'ah yang berlaku.
- b. Dana zakat dihitung dan dibayar serta dikelola sesuai dengan aturan dan prinsip-prinsip shari'ah.
- c. Seluruh transaksi dan aktivitas ekonomi dilaporkan secara wajar sesuai dengan standar akuntansi shari'ah yang berlaku.
- d. Lingkungan kerja dan corporate culture sesuai dengan shari'ah.
- e. Bisnis usaha yang dibiayai tidak bertentangan dengan shari'ah.
- f. Terdapat Dewan Pengawas Shari'ah (DPS) sebagai pengarah shari'ah atas keseluruhan aktivitas operasional bank syariah.

¹⁰Ilhami, Haniah, , "Pertanggungjawaban Dewan Pengurus Syariah Sebagai Otoritas Pengawas Kepatuhan Syariah Bagi Bank Syariah, Jurnal Mimbar Hukum, Volume 21 Nomor 3 (Februari 2010).

¹¹Adrian Sutedi, "Perbankan Shari'ah, Tinjauan dan Beberapa Segi Hukum", h.146.

3. Peran Dewan Pengawas Syariah Terhadap Penerapan Syariah *Compliance*

Dewan Pengawas Syariah adalah pihak yang memberikan jaminan kepada masyarakat bahwa bank syariah telah memenuhi prinsip syariah. Namun, realita yang ada saat belum ideal. Beberapa isu kritis terkait DPS adalah independensi, rangkap jabatan, masa jabatan, efektivitas kerja, kompetensi, dan prosedur pelaksanaan audit syariah¹².

Dewan Pengawas Syariah sebagai pemegang otoritas pengawasan terhadap kepatuhan syariah (*sharia compliance*), memiliki tanggung jawab yang diatur melalui ketentuan hukum yang tegas. Jika dilihat dalam peraturan perundangundangan serta praktik yang dilakukan oleh industri keuangan syariah, DPS ditempatkan pada posisi yang sangat strategis. Kedudukan DPS sangat menentukan terciptanya kepatuhan syariah (*sharia compliance*) yang merupakan unsur utama dalam keberadaan dan kelangsungan usaha bagi industri keuangan syariah, diperlukan sikap profesional yang harus dimiliki oleh seorang DPS dalam melaksanakan tugas serta wewenangnya sebagai pengawas industri keuangan syariah, yang sedikitnya ada lima (5) prinsip minimal yang harus dirumuskan dalam penyusunan standar etik profesional di antara lain: *pertama*, bertanggung jawab. DPS harus melaksanakan tugas dan wewenangnya dengan sebaik-baiknya, sebagai bentuk tanggung jawabnya menjadi pengawas dalam kepatuhan syariah dalam menjaga masyarakat

¹²Luqman Nurhisam, “Kepatuhan Syariah (*Sharia Compliance*) dalam Industri Keuangan Syariah”, Jurnal Hukum, Vol.23 No.1, Januari 2016

terhadap profesionalitas DPS. *Kedua*, Integritas Tinggi. Dalam melaksanakan tugas, DPS harus jujur dan setia terhadap nilai dan norma yang berlaku, baik dari segi hukum positif maupun normatif (syariah) agar dapat mempertahankan kepercayaan masyarakat. *Ketiga*, Independensi. Seorang DPS harus bersikap objektif, bebas dari intervensi dari siapapun, serta bebas dari segala pertantangan kepentingan dalam melaksanakan tugas dan wewenang sebagai pengawas dalam industri keuangan syariah. *Keempat*, kecermatan. DPS selalu memperhatikan standar teknis dan standar etika dalam melaksanakan tugasnya dan membuka diri untuk terus belajar dalam meningkatkan kualitas kompetensi diri sebagai DPS yang memiliki sifat profesionalitas. *Kelima*, bersikap Profesional. DPS harus bersungguh-sungguh dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya yang didukung dengan pengetahuan, keterampilan dan wawasan yang sangat luas sehingga dapat menyelesaikan setiap permasalahan seperti konflik yang ada dengan efektif dan efisien.¹³

Peraturan perundang-undangan serta praktik yang dilakukan oleh industri keuangan syariah, DPS ditempatkan pada posisi yang sangat strategis. Kedudukan DPS sangat menentukan terciptanya kepatuhan syariah (*sharia compliance*) yang merupakan unsur utama dalam keberadaan dan kelangsungan usaha bagi industri keuangan syariah.

¹³Luqman Nurhisam, “Kepatuhan Syariah (Sharia Compliance) dalam Industri Keuangan Syariah”, h. 7

B. Konsep Kepuasan

1. Pengertian Kepuasan

Dalam era globalisasi saat ini persaingan bisnis makin ketat, perusahaan harus mampu memberikan kepuasan kepada pelanggannya, seperti pemberian mutu yang baik, harga lebih murah, penyerahan produk yang lebih cepat dan pelayanan yang lebih baik dari pesaingnya.¹⁴ Kepuasan tentu dapat diukur, misalnya, katakan saja angka 1-5, dengan angka 5 untuk menunjukkan bahwa pelanggan sangat puas, 4 puas, 3 netral, 2 tidak puas, dan 1 sangat tidak puas. Setelah diolah diperoleh angka rata-rata tingkat kepuasan sebesar 4,5 atau lebih mungkin perusahaan sudah cukup merasa aman namun, bila angka yang diperoleh 1,5 artinya harus segera mengambil tindakan untuk memecahkan persoalan tersebut.

Pelanggan harus dipuaskan, karena apabila tidak puas mereka akan meninggalkan perusahaan dan menjadi pelanggan pesaing, hal ini akan menyebabkan penurunan penjualan dan akan menurunkan laba bahkan kerugian. Karena kepuasan adalah upaya pemenuhan sesuatu membuat sesuatu yang memadai. Kotler mendefinisikan kepuasan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang dialami setelah membandingkan antara persepsi kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya.¹⁵

¹⁴ Supranto, *Pengukuran Tingkat kepuasan Pelanggan* (untuk menaikkan pangsa pasar), Rineka Cipta, Jakarta, Jakarta, 2011, h.1

¹⁵ Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13 Jilid 1, Erlangga, Jakarta, 2008, h.13

Dengan demikian tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapannya. Apabila kinerja sesuai dengan harapan, konsumen akan puas. Sedangkan kinerja melebihi harapan, konsumen akan sangat puas. Harapan konsumen dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari sahabatnya, serta janji dan informasi pemasar dan saingan nya. Konsumen yang puas akan setia lebih lama, kurang memperhatikan soal harga, dan memberikan komentar yang baik tentang perusahaan.¹⁶

Berdasarkan definisi di atas dapat disimpulkan, yaitu adanya perbandingan antara harapan dan kinerja/hasil yang dirasakan nasabah. Harapan nasabah dibentuk dan didasarkan oleh beberapa faktor, diantaranya pengalaman berbelanja dimasa lampau, opini teman dan kerabat, serta informasi dan janji-janji perusahaan dan para pesaing.

2. Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah merupakan dorongan utama bagi retensi dan loyalitas nasabah. Sebagian pelanggan mendasarkan kepuasan nya semata-mata pada dorongan harga, sedangkan kebanyakan pelanggan lainnya mendasarkan kepuasa nya pada keputusan pembelian atas dasar tingkat kepuasan produk yang mereka butuhkan. Kepuasan nasabah dapat diukur dengan berbagai cara antara lain : umpan balik pasar secara volunteer seperti komentar tertentu yang tidak diminta, survei nasabah, riset pasar, dan forum diskusi pemantauan *online*.

¹⁶ Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Ibid*, h. 15

Peningkatan kepuasan nasabah sangat dibutuhkan dalam persaingan pasar yang semakin tajam. Oleh karena itu banyak perusahaan akan selalu berupaya memantau kepuasan nasabah yang sangat berpengaruh yang memiliki dampak yang signifikan pada perusahaan. Seperti tingkat kepuasan nasabah dapat dinilai dari kinerja yang dirasakan atau diterima dari produk dan jasa atau servis pendukung, serta standar yang digunakan pelanggan untuk mengevaluasi kinerja itu.¹⁷

Nasabah umumnya mengharapkan produk berupa barang atau jasa yang dikonsumsi dapat dirasakan dengan pelayanan yang baik atau memuaskan. Maka kepuasan nasabah dapat membentuk persepsi dan selanjutnya dapat memposisikan produk perusahaan dimana nasabahnya. Jadi dapat disimpulkan dari hal di atas, bahwa kepuasan nasabah yaitu hasil yang dirasakan nasabah atas penggunaan produk atau jasa.

3. Strategi Meningkatkan Kepuasan Nasabah

Bagi sebuah perusahaan atau organisasi yang memprioritaskan kepuasan nasabah sebagai tujuan kesuksesan usahanya, haruslah memiliki strategi dalam mewujudkan sistem pelayanan nasabah yang baik pula. Karena dari sistem pelayanan tersebutlah pengukuran tingkat kepuasan nasabah akan mudah dilakukan. Adapun strategi yang dapat digunakan untuk menciptakan kepuasan nasabah-nasabah yang baik diantaranya.¹⁸

1) *Relationship Marketing*

¹⁷ Sofyan Assaur, *Strategi Marketing*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2012, hlm.11

¹⁸ Fandy Tjiptono, *Op.Cit*, h. 133

Yaitu strategi transaksi pertukaran antara pembeli dan penjual berkelanjutan, tidak hanya berakhir setelah penjualan selesai. Sehingga akan terjalin kemitraan dan akan menimbulkan kesetiaan (loyalitas) yang akan berdampak pada terjalinnya hubungan bisnis ulang.

2) *Superior Costumer Service*

Merupakan strategi yang menawarkan pelayanan yang lebih unggul dari perusahaan pesaing. Perusahaan atau organisasi yang menerapkan strategi ini haruslah memiliki dana yang cukup besar dan kemampuan Sumber Daya Manusia (SDM) yang unggul, serta memiliki usaha yang gigih untuk menciptakan suatu pelayanan yang superior.

3) *Unconditional Guarantees atau Extra Ordinary Guarantees*

Strategi ini menggunakan garansi untuk mengurangi resiko konsumen sebelum maupun sesudah pembelian barang atau jasa, sekaligus memaksa perusahaan yang bersangkutan untuk memberikan yang terbaik dalam meraih loyalitas konsumen.

Sehingga perusahaan akan selalu dinamis demi menyempurnakan mutu produk atau jasa dan kinerja yang ada.

4. Mengukur Kepuasan Nasabah

Perusahaan perlu melakukan pemantauan dan pengukuran terhadap kepuasan nasabah karena hal ini telah menjadi hal yang esensial bagi setiap perusahaan. Langkah tersebut dapat memberikan umpan baik dan masukan bagi keperluan pengembangan dan implementasi strategi kepuasan pelanggan. Metode-metode yang dapat dipergunakan setiap

perusahaan untuk memantau dan mengukur kepuasan pelanggan adalah sebagai berikut¹⁹ :

a. Sistem Keluhan dan Saran (*complain and suggestion system*)

Organisasi yang berwawasan nasabah akan membuat nasabahnya memberikan saran dan keluhan, misalnya dengan memberikan formulir bagi nasabah untuk melaporkan kesukaan dan keluhan, penempatan kotak saran. Aluran informasi ini akan memberikan banyak gagasan balik perusahaan dapat bergerak lebih cepat untuk menyelesaikannya.

b. Survey Nasabah (*Costumer Survey*)

Kepuasan nasabah dapat diukur melalui persepsi nasabah itu sendiri terhadap kepuasannya. Yaitu dengan wawancara kepada nasabah untuk bisa melakukan penilaian atau tanggapan mereka untuk bisa melakukan penilaian atau tanggapan mereka untuk bisa melakukan penilaian atau tanggapan mereka atas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan.

c. Pembeli Bayangan (*ghost shopping*)

Cara lain untuk mengukur mengenai kepuasan nasabah adalah dengan seseorang berpura-pura menjadi pembeli dan melaporkan titik-titik kuat maupun lemah yang mereka alami sewaktu membeli produk perusahaan.

¹⁹ Ivonne Wood, *Layanan Pelanggan*, Graha Ilmu, Yogyakarta, 2009, h. 49

d. Analisis kehilangan pelanggan (*lost customer analysis*)

Perusahaan semestinya menghubungi pelanggan yang telah berhenti menggunakan jasa mereka agar dapat memahami mengapa hal ini terjadi dan agar menganalisis kebijakan perbaikan/penyempurnaan selanjutnya.

5. Indikator Kepuasan Nasabah

Menurut Philip Kotler kepuasan nasabah yaitu perasaan senang atau kecewa yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi merek.²⁰ Menurut Kenedy dan young dalam (Supranto 2011) kepuasan nasabah dapat diukur dengan 3 indikator yaitu²¹:

- a. Menyampaikan hal positif berkenaan pelayanan yang diberikan perusahaan ke orang lain (*say positif thing*). Konsumen yang merasa puas terhadap suatu pelayanan akan menyampaikan hal baik/positif kepada orang lain, konsumen yang demikian merasa bahwa perusahaan tersebut layak untuk mendapatkan citra yang baik dimata konsumen lain.
- b. Melakukan penggunaan jasa perusahaan secara kontinyu (*continue purchasing*). Pengalaman yang baik dan citra positif dari perusahaan atas pelayanan yang didapat oleh nasabah akan berdampak pada sikap kesetiaan pada perusahaan.

²⁰ Philip Kotler, Kevin Lane Keller, *Op.Cit*, h. 13

²¹ J. Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, (untuk meningkatkan pangsa pasar), Rineka Cipta, Jakarta, 2011, h. 10

c. Merekomendasikan perusahaan ke orang lain (*recommend friend*)

Pengukuran terhadap kepuasan nasabah akan terbentuk dari sikap nasabah yang mengajak teman-temannya untuk ikut bergabung pada perusahaan yang telah memberikan layanan yang menjadi suatu pengalaman dari nasabah

6. Kepuasan Nasabah dalam Perspektif Islam

Dalam pandangan Islam, yang menjadi tolak ukur dalam menilai kepuasan pelanggan adalah standar syariah. Kepuasan pelanggan adalah standar syariah adalah tingkat perbandingan antara harapan terhadap produk atau jasa yang seharusnya sesuai syariah dengan kenyataan yang diterima. Sebagai pedoman untuk mengetahui tingkat kepuasan yang dirasakan oleh konsumen, maka sebuah perusahaan barang atau jasa harus melihat kinerjanya yang berkaitan dengan :

a. Sifat jujur

Sebuah perusahaan harus menanamkan sifat jujur kepada seluruh personil yang terlibat dalam perusahaan tersebut. Hal ini berdasarkan pada sabda Nabi SAW :

عَنْ عَبْدِ اللَّهِ بْنِ عَامِرٍ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ قَالَ: دَعَانِي أُمِّي يَوْمًا. وَرَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ فِي بَيْتِنَا. فَقَالَتْ: هَا تَعَالَ أُعْطِكَ، فَقَالَ لَهَا رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ: مَا أَرَدْتُ أَنْ تُعْطِيَهُ، قَالَتْ: أَرَدْتُ أَنْ أُعْطِيَهُ تَمَرًا، فَقَالَ لَهَا رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ: أَمَّا إِنَّكَ لَوْ لَمْ تُعْطِيَهُ شَيْئًا كُتِبَتْ عَلَيْكَ كَذِبَةٌ. أَبُو دَاوُدَ وَالْبَيْهَقِيُّ

Dari Abdullah bin 'Amir RA ia berkata, "Pada suatu hari ibu saya memanggil saya, pada waktu itu Rasulullah SAW sedang duduk di rumah kami, Ibu saya berkata : "Kesinilah ! kamu saya beri ". Maka Rasulullah SAW bersabda : "Apakah betul engkau memberinya ?" Ibu

saya berkata : “Saya akan memberinya korma”. Lalu Rasulullah SAW bersabda kepada ibu saya : “Ketahuilah, sesungguhnya kamu jika tidak memberi sesuatu kepadanya niscaya kamu dicatat dusta (HR Abu Daud dan Baihaqi).

b. Sifat amanah

Amanah adalah mengembalikan hak apa saja kepada pemiliknya, tidak mengambil sesuatu melebihi haknya dan tidak mengurangi orang lain, baik berupa harga maupun yang lainnya. Dalam surat al-a'raf ayat 68 disebutkan bahwa:

أَبْلَغُكُمْ رَسُولَ رَبِّي وَأَنَا لَكُمْ نَاصِحٌ أَمِينٌ ٦٨

Artinya:

“Aku menyampaikan kepadamu amanat Tuhanku dan pemberi nasihat yang terpercaya kepada kamu.”

Dalam berdagang dikenal dengan istilah “menjual dengan amanah”, artinya penjual menjelaskan ciri-ciri kualitas dan harga barang dagangan kepada pembeli tanpa melebih-lebihkan berdasarkan uraian tersebut, maka sebuah perusahaan memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pelanggan, antara lain dengan menjelaskan apa saja yang berkaitan dengan barang atau jasa yang akan dijualnya kepada pelanggan demikian dapat mengerti dan tidak ragu dalam memilih barang atau jasa tersebut.

c. Sifat benar

Berdusta dalam berdagang sangat dikecam dalam Islam, terlebih lagi jika disertai dengan sumpah palsu atas nama Allah.

Rasulullah Shallallahu ‘alaihi Wasallam pun menjawab, “Sungguh aku senang mendengar bacaan Al Qur’an dari orang lain.” Ibnu Mas’ud pun membaca surah An-Nisa, tatkala sampai pada ayat 41,

فَكَيْفَ إِذَا جِئْنَا مِنْ كُلِّ أُمَّةٍ بِشَهِيدٍ وَجِئْنَا بِكَ عَلَى هَؤُلَاءِ شَهِيدًا ۚ ٤١

Artinya :

“Maka bagaimanakah (halnya orang kafir nanti), apabila Kami mendatangkan seseorang saksi (rasul) dari tiap-tiap umat dan Kami mendatangkan kamu (Muhammad) sebagai saksi atas mereka itu (sebagai umatmu)” (QS. An-Nisa: 41).

C. Ruang Lingkup Perbankan Syariah

1. Konsep Umum Perbankan

Kata bank itu sendiri berasal dari bahasa latin *banco* yang artinya bangku atau meja. Pada abad ke-12 kata *banco* merujuk pada meja, *counter* atau tempat penukaran uang (*money changer*) dengan demikian, fungsi dasar bank adalah menyediakan alat pembayaran untuk membeli barang dan jasa²².

Sedangkan menurut undang-undang perbankan bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau

²² Rimsky K.judisseno, “Sistem moneter dan Perbankan Indonesia”, Jakarta (PT Gramedia Pustaka Utama,2005),h.92-93

bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Industri perbankan telah mengalami perubahan besar dalam beberapa tahun terakhir. Industri ini menjadi lebih kompetitif karena deregulasi peraturan. Saat ini, bank memiliki fleksibilitas pada layanan yang mereka tawarkan, lokasi tempat mereka beroperasi, dan tarif yang mereka bayar untuk simpanan deposito.

2. Pengertian Perbankan Syariah

Di Indonesia, regulasi mengenai bank syariah tertuang dalam UU No. 21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah. Bank Syariah adalah Bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan Prinsip Syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah, Unit Usaha Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS).

- a. Bank Umum Syariah (BUS) adalah bank syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. BUS dapat berusaha sebagai bank devisa dan bank nondevisa. Bank devisa adalah bank yang dapat melaksanakan transaksi ke luar negeri atau yang berhubungan dengan mata uang asing secara keseluruhan seperti transfer ke luar negeri, inkaso ke luar negeri, pembukaan *letter of credit*, dan sebagainya.
- b. Unit Usaha Syariah, yang selanjutnya disebut UUS, adalah unit kerja dari kantor pusat bank umum konvensional yang berfungsi sebagai kantor induk dari kantor atau unit yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah, atau unit kerja di kantor cabang dari suatu

Bank yang berkedudukan di luar negeri yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional yang berfungsi sebagai kantor induk dari kantor cabang pembantu syariah dan unit syariah. UUS berada satu tingkat di bawah direksi bank umum konvensional bersangkutan. UUS dapat berusaha sebagai bank devisa dan bank nondevisa.

- c. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah adalah Bank Syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Bentuk hukum BPRS perseroan terbatas, BPRS hanya boleh dimiliki oleh WNI dan badan hukum Indonesia, pemerintah daerah, atau kemitraan antara WNI atau badan hukum Indonesia dengan pemerintah daerah.

Untuk menghindari pengoperasian bank dengan sistem bunga, bank islam memperkenalkan prinsip-prinsip muamalah islam. Dengan kata lain, Bank Islam lahir sebagai salah satu solusi alternatif terhadap perosalanpertentangan antara bunga bank dengan riba. Dengan demikian, kerinduan umat islam di Indonesia yang ingin melepaskan diri dari persoalan riba telah mendapat jawaban dengan lahirnya bank islam. Bank islam lahir di Indonesia, yang gencarnya, pada sekitar tahun 90-an atau tepatnya setelah ada Undang-Undang No.7 Tahun 1992, yang direvisi dengan Undang-Undang Perbankan No 10 Tahun 1998, dalam bentuk sebuah bank yang beroperasinya dengan sistem bagi hasil atau bank syariah.²³

²³ Muhammad, "*Lembaga Keuangan Kontemporer*", Yogyakarta : UII Press, 2000. h.63

Kaitan antara bank dengan uang dalam suatu unit bisnis adalah penting, namun didalam pelaksanaanya harus menghilangkan adanya ketidakadilan, ketidakjujuran dan “penghisapan” dari suatu pihak ke pihak lain (bank dengan nasabahnya). Kedudukan bank Islam dalam hubungannya dengan para klienya adalah sebagai mitra investor dan pedagang, sedangkan dalam hal bank pada umumnya hubungannya adalah sebagai kreditur dan debitur.

Sehubungannya dengan jalinan investor dan pedagang tersebut, maka dalam menjalankan pekerjaannya, bank islam menggunakan berbagai teknik dan metode investasi seperti kontrak *mudharabah*. Disamping itu, bank Islam juga terlibat dalam kontrak *murabahah*. Mekanisme perbankan Islam yang berdasarkan prinsip mitra usaha, adalah bebas bunga. Oleh karena itu, soal membayarkan bunga kepada para depositor atau pembebanan suatu bunga dari para klien tidak timbul.²⁴

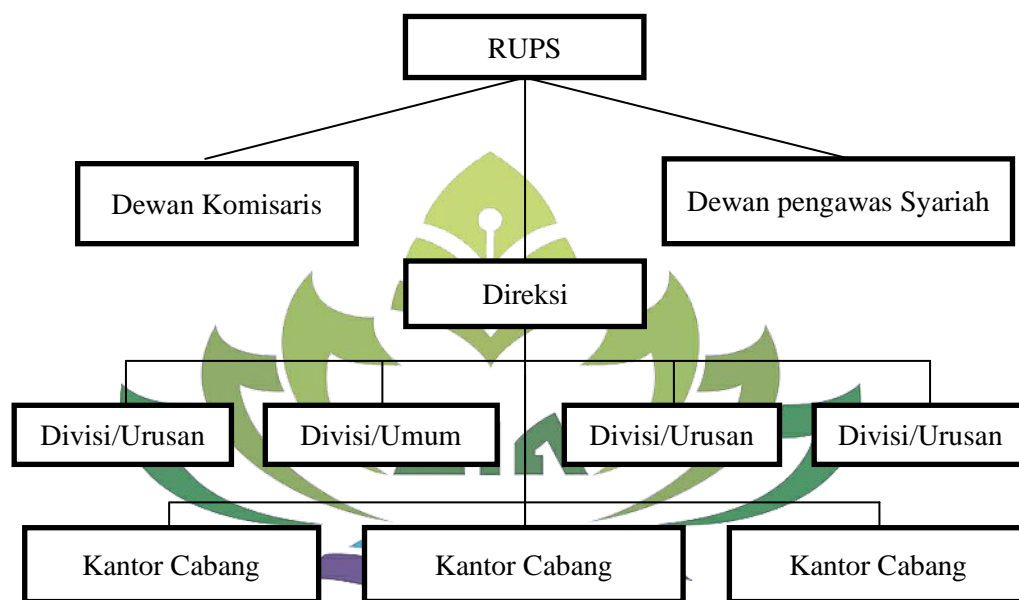
3. Struktur Organisasi Bank Syariah

Perbankan syariah di Indonesia saat ini telah memasuki periode perkembangan yang ditandai dengan bank-bank syariah baru. Hal ini dimungkinkan dengan adanya landasan hukum yang jelas yaitu Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan serta peraturan-peraturan pelaksanaannya. Berdasarkan Undang-Undang Perbankan yang baru, sistem Perbankan di Indonesia terdiri dari bank umum konvensional dan bank umum syariah. Selain itu undang-undang yang baru ini memungkinkan

²⁴ Muhammad, “*Manajemen Dana Bank Syariah Edisi Pertama*”, Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, 2014. h.4

pengembangan bank syariah melalui pendirian bank syariah baru, perubahan kegiatan usaha bank konvensional menjadi bank syariah dan pelaksanaan kegiatan perbankan berdasarkan prinsip syariah oleh bank konvensional²⁵.

Contoh struktur organisasi dari bank syariah yang melaksanakan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah (Sumber: Bank Indonesia (2000 : 1))



4. Produk- Produk Bank Syariah di Indonesia

Pada sistem operasi bank syariah, pemilik dana menanamkan uangnya di bank tidak dengan motif mendapatkan bunga, tapi dalam rangka mendapatkan keuntungan bagi hasil. Dana nasabah tersebut kemudian disalurkan kepada mereka yang membutuhkan (misalnya modal usaha), dengan perjanjian pembagian keuntungan sesuai kesepakatan.

²⁵*Ibid.*, h.56

Secara garis besar, pengembangan produk bank syariah dikelompokkan menjadi tiga kelompok, yaitu²⁶ :

1. Produk penyalur dana

a. Jual Beli (*Ba'i*)

Jual beli dilaksanakan karena adanya pemindahan kepemilikan barang. Keuntungan bank disebutkan di depan dan termasuk harga dari harga yang dijual. Terdapat tiga jenis jual beli dalam pembiayaan konsumtif, modal kerja dan investasi dalam bank syariah, yaitu :

1) *Al-murabahah* yaitu persetujuan jual-beli suatu barang dengan harga sebesar harga pokok ditambah dengan keuntungan yang disepakati bersama dengan pembayaran ditangguhkan 1 bulan sampai 1 tahun. Persetujuan tersebut juga meliputi cara pembayaran sekaligus.

2) *As-salam*

Dalam jual beli ini nasabah sebagai pembeli dan pemesan memberikan uangnya ditempat akad sesuai dengan harga barang yang dipesan dan sifat barang telah disebutkan sebelumnya. Uang yang tadi diserahkan menjadi tanggungan bank sebagai penerima pesanan dan pembayaran dilakukan dengan segera.

3) *Al-Isthisna*

²⁶ Muhammad, *Op.Cit* , hlm.29-32

Merupakan bagian dari *as-salam* namun *al-isthisna* biasa digunakan dalam bidang manufaktur. Seluruh ketentuan *al-isthisna* mengikuti *as-salam* namun pembayaran dapat dilakukan beberapa kali pembayaran.

b. Sewa (*Ijarah*)

Ijarah adalah kesepakatan pemindahan hak guna atas barang atau jasa melalui sewa tanpa diikuti pemindahan kepemilikan atas barang yang disewa. Dalam hal ini bank menyewakan peralatan kepada nasabah dengan biaya yang telah ditetapkan secara pasti sebelumnya.

c. Bagi hasil (*Syirkah*)

Dalam prinsip bagi hasil terdapat dua macam produk, yaitu :

1) *Musyarakah*

Adalah salah satu produk bank syariah yang mana terdapat dua pihak atau lebih yang bekerja sama untuk meningkatkan aset yang dimiliki bersama dimana seluruh pihak memadukan sumber daya yang mereka miliki baik yang berwujud maupun yang tidak berwujud. Dalam hal ini seluruh pihak yang bekerja sama memberikan kontribusi yang dimiliki baik itu dana, barang, *skill* ataupun aset-aset lainnya. Ketentuan *musyarakah* adalah pemilik modal berhak dalam menentukan kebijakan usaha yang dijalankan pelaksana proyek.

2) *Al-Mudharabah*

Yaitu perjanjian antara pemilik modal (uang atau barang) dengan pengusaha (*entrepreneur*). Di mana pemilik modal bersedia membiayai sepenuhnya suatu proyek/usaha dan pengusaha setuju untuk mengelola proyek tersebut dengan pembagian hasil sesuai dengan perjanjian. Pemilik modal tidak dibenarkan ikut dalam pengelolaan usaha, tetapi diperbolehkan membuat usulan dan melakukan pengawasan. Apabila usaha yang dibiayai mengalami kerugian, maka kerugian tersebut sepenuhnya ditanggung oleh pemilik modal, kecuali apabila kerugian tersebut terjadi karena penyelewengan atau penyalahgunaan oleh pengusaha.

2. Penghimpun Dana

Produk penghimpun dana pada bank syariah meliputi giro, tabungan dan deposito. Prinsip yang diterapkan dalam bank syariah adalah²⁷ :

1) Wadiah

Penerapan prinsip wadiah yang dilakukan adalah *wadah yad dhamanah* yang diterapkan pada rekening produk giro. Berbeda dengan *wadiah amanah*, dimana pihak yang dititipi (bank) bertanggungjawab atas keutuhan harta titipan sehingga ia boleh memanfaatkan harta titipan tersebut. Sedangkan pada *wadiah amanah* harta titipan tidak boleh dimanfaatkan oleh yang dititipi.

²⁷*Ibid*, h.55

2) *Mudharabah*

Dalam prinsip mudharabah, penyimpan atau deposan bertindak sebagai pemilik modal sedangkan bank bertindak sebagai pengelola. Dana yang tersimpan kemudian oleh bank digunakan untuk melakukan pembiayaan, dalam hal ini apabila bank menggunakannya untuk pembiayaan mudharabah, maka bank bertanggungjawab atas kerugian yang mungkin terjadi.

Berdasarkan kewenangan yang diberikan oleh pihak penyimpan, maka prinsip mudharabah dibagi menjadi tiga bagian, yaitu :

- 1) *Mudharabah mutlaqah* : prinsipnya dapat berupa tabungan dan deposito, sehingga ada dua jenis yaitu tabungan mudharabah dan deposito mudharabah. Tidak ada pembatasan bagi bank untuk menggunakan dana yang telah terhimpun.
- 2) *Mudharabah muqayyadah on balance sheet* : jenis ini adalah simpanan khusus dan pemilik dapat menetapkan syarat-syarat khusus yang harus dipatuhi oleh bank, sebagai contoh diisyaratkan untuk bisnis tertentu, atau untuk akad tertentu.
- 3) *Mudharabah muqayyadah off balance sheet* : penyaluran dana langsung kepada pelaksana usaha dan bank sebagai perantara pemilik dana dengan pelaksana usaha. Pelaksana usaha juga dapat mengajukan syarat-syarat tertentu yang harus dipatuhi bank untuk menentukan jenis usaha dan pelaksana usahannya.

3. Jenis Perbankan

Selain dapat melakukan kegiatan menghimpun dan menyalurkan dana, bank juga dapat memberikan jasa kepada nasabah dengan mendapatkan imbalan berupa sewa atau keuntungan jasa tersebut antara lain :

a. *Sharf* (jual beli valuta asing)

Merupakan jual beli mata uang yang tidak sejenis namun harus dilakukan pada waktu yang sama (spot). Bank mengambil keuntungan untuk jasa jual beli tersebut.

b. *Ijarah* (sewa)

Kegiatan *ijarah* ini adalah menyewakan simpanan (*safe deposit box*) dan jasa tata laksana administrasi dokumen (*custodian*).

Dalam hal ini bank mendapatkan imbalan sewa dan jasa tersebut.

5. Perbedaan Bank Syariah dan Bank Konvensional

Perbandingan antara bank syariah dan bank konvensional disajikan dalam tabel berikut ini²⁸ :

Tabel 2.1
Perbandingan Bank Syariah dan Bank Konvensional

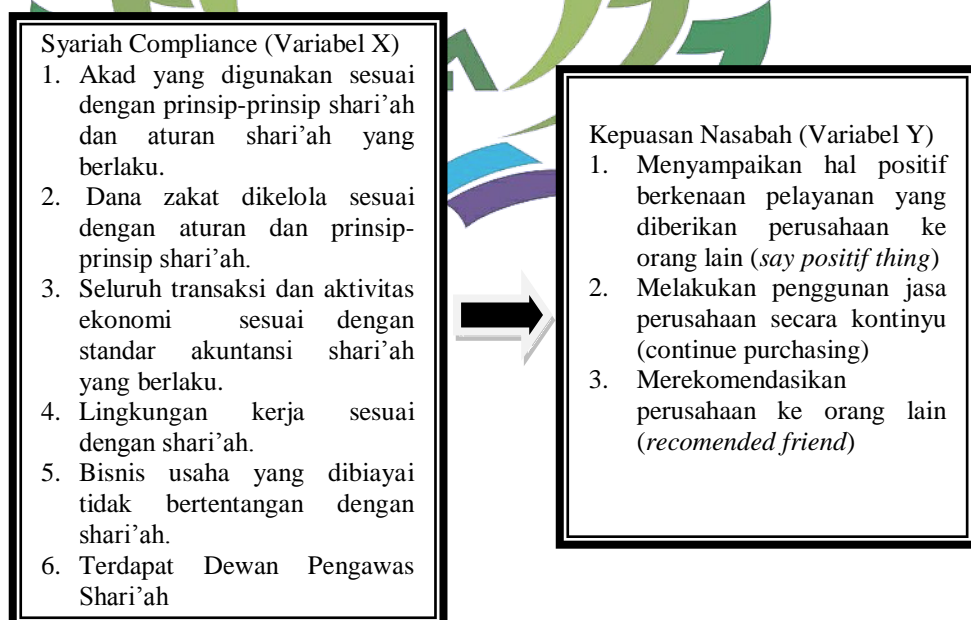
Bank Syariah	Bank Konvensional
--------------	-------------------

²⁸*Ibid.*, h.65

1. Melakukan investasi-investasi yang halal-halal saja	Investasi yang halal dan haram
2. Berdasarkan prinsip bagi hasil, jual beli atau sewa	Memakai perangkat bunga
3. Profil dan falah oriented	Profit oriented
4. Hubungan dengan nasabah dalam bentuk hubungan kemitraan	Hubungan dengan nasabah dalam bentuk hubungan debitor-debitor
5. Penghimpunan dan penyaluran dana harus sesuai dengan fatwa dewan pengawas syariah	Tidakter dapat dewan sejenis

6. Kerangka Berpikir

Berdasarkan pada hasil teori, penelitian dan pengembangan kajian teori, maka kerangka berpikir dalam penelitian ini adalah sebagaimana terlihat pada gambar dibawah ini.

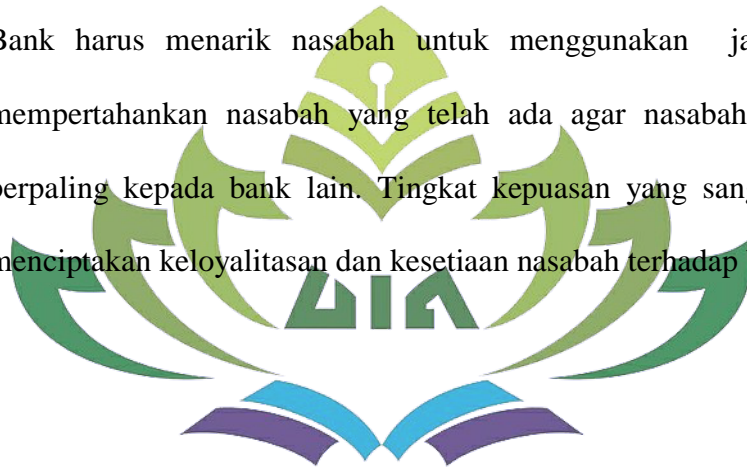


Gambar 2.2. Kerangka Fikir

Penerapan *syariah compliance* pada bank syariah pada saat ini menimbulkan beragam persepsi, baik negatif maupun yang positif. Hal

tersebut terjadi karena kurangnya sosialisasi bank syariah terakit produk-produknya, pelayanan dan manfaat ekonomi yang akan diperoleh dari perbankan syariah, kebanyakan nasabah yang menggunakan jasa bank syariah, sebagian memilih berhenti menjadi nasabah antara lain karena keraguan akan konsistensi penerapan syariah prinsip syariah. Apabila hal ini terjadi terus menerus, maka kepercayaan masyarakat terhadap penerapan syariah compliance akan menurun.

Kepuasan nasabah merupakan kunci utama kesuksesan sebuah bank. Bank harus menarik nasabah untuk menggunakan jasanya ataupun mempertahankan nasabah yang telah ada agar nasabah tersebut tidak berpaling kepada bank lain. Tingkat kepuasan yang sangat tinggi akan menciptakan kelayaitasan dan kesetiaan nasabah terhadap bank.



BAB III

PENYAJIAN DATA LAPANGAN

A. Gambaran Umum

1. Sejarah Singkat Bank Syariah Mandiri Pringsewu

PT Bank Syariah Mandiri hadir dengan cita – cita membangun negeri. Nilai – nilai perusahaan yang menjunjung tinggi kemanusiaan dan integritas telah tertanam kuat pada segenap insan Bank Syariah Mandiri Pringsewu sejak pendiriannya. Bank Syariah Mandiri Pringsewu berdiri pada tanggal 6 Agustus 2007 dengan statusnya sebagai kantor kas pringsewu, untuk posisi kepala kantor kas yang pertama kali dijabat oleh bapak Agustomi. Karena adanya beberapa alasan, salah satunya untuk meningkatkan layanan perbankan digital perseroan.

Bank Syariah Mandiri Pringsewu beralih status dari kantor kas menjadi kantor cabang pembantu pada tanggal 6 Agustus 2010 dengan kepala cabang bapak Agustomi (Keterangan: bapak Agustomi menjabat sebagai kepala kantor kas sekaligus menjadi kepala cabang pembantu sampai dengan tanggal 12 Februari 2014).Setelah bapak Agustomi pada tahun 2014 tidak lagi menjabat sebagai kepala cabang pembantu Bank Syariah Mandiri Pringsewu, karena beliau dipindah tugaskan di Bank Syariah Mandiri Pusat. Posisi beliau digantikan oleh bapak Eko Sugiarto sebagai kepala cabang pembantu di Bank Syariah Mandiri Pringsewu sampai 2018 saat ini. Kantor cabang pembantu adalah kantor yang

mewakili kantor pusat dalam menjalankan kegiatan usaha untuk menghimpun dana dan penyaluran dana serta mempunyai wewenang memutuskan pemberian pinjaman yang selanjutnya diatur dalam anggaran rumah tangga dari peraturan lain¹.

Letak geografis Bank Syariah Mandiri Pringsewu sangat strategis dan mudah dilalui oleh kendaraan umum maupun kendaraan pribadi dari arah Bandar Lampung, Talang Padang, Sukoharjo, maupun Ambarawa, yaitu tepatnya terletak di Jl. Ahmad Yani No. 130 Pringsewu yang berdampingan dengan klinik Dr. Nungchik Rahman atau Dokter Spesialis Anak dan berseberangan jalan dengan toko bangunan Jaya Makmur. PT Bank Syariah Mandiri Pringsewu hadir, tampil dan tumbuh sebagai bank yang mampu memadukan idealisme usaha dengan nilai – nilai rohani, yang melandasi kegiatan operasionalnya.

Harmoni antara idealisme usaha dan nilai – nilai rohani inilah yang menjadi salah satu keunggulan Bank Syariah Mandiri dalam kiprahnya di perbankan Indonesia. Bank Syariah Mandiri Pringsewu hadir untuk bersama membangun Indonesia menuju Indonesia yang lebih baik lagi.

2. Visi dan Misi Bank Syariah Mandiri KCP Pringsewu

a. Visi² :

Bank Syariah Terdepan: Menjadi bank syariah yang selalu unggul di antara pelaku industri perbankan syariah di Indonesia pada segmen consumer, micro, SME, commercial, dan corporate.

¹Wawancara , Devi Antika , Teller Bank Syariah Mandiri Pringsewu, 7 Febuari 2018

²Wawancara, Amalia Darosta ,Teller Bank syariah Mandiri Pringsewu, 7 febuari 2018

Bank Syariah Modern: Menjadi bank syariah dengan sistem layanan dan teknologi mutakhir yang melampaui harapan nasabah.

b. Misi :

1. Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan di atas rata-rata industri yang berkesinambungan.
2. Meningkatkan kualitas produk dan layanan berbasis teknologi yang melampaui harapan nasabah.
3. Mengutamakan penghimpunan dana murah dan penyaluran pembiayaan pada segmen ritel.
4. Mengembangkan bisnis atas dasar nilai-nilai syariah universal.
5. Mengembangkan manajemen talenta dan lingkungan kerja yang sehat.
6. Meningkatkan kepedulian terhadap masyarakat dan lingkungan.

3. Produk-Produk Bank Syariah Mandiri KCP Pringsewu

a. Produk Penghimpun Dana Bank Syariah Mandiri Pringsewu³

1) Tabungan BSM

Tabungan BSM merupakan tabungan dalam mata uang rupiah yang dilakukan berdasarkan prinsip-prinsip syariah dengan akad mudharabah muthlaqah. Akad mudharabah muthlaqah adalah akad antara nasabah dan bank dimana nasabah memberikan kekuasaan penuh kepada pihak bank untuk mempergunakan dana milik nasabah untuk usaha yang dianggapnya baik dan menguntungkan.

³Wawancara, Amalia Darosta, Teller Bank syariah Mandiri Pringsewu, 7 febuari 2018

Bank Syariah Mandiri menawarkan bagi hasil yang kompetitif bagi nasabah atas hasil dari usaha tersebut.

2) BSM Tabungan Berencana

Sama dengan Tabungan BSM, BSM Tabungan Berencana ini juga menggunakan prinsip mudharabah muthlaqah. Hanya saja pada tabungan berencana ini Bank Syariah Mandiri memberikan nisbah bagi hasil berjenjang serta kepastian pencapaian target dana yang telah ditetapkan.

3) BSM Tabungan Simpatik

Tabungan simpatik ini menggunakan akad wadiah (titipan) yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat berdasarkan syarat-syarat yang disepakati.

4) BSM Tabungan Investa Cendekia

Tabungan investa cendekia ini adalah tabungan berjangka yang ditujukan untuk keperluan uang pendidikan dengan jumlah setoran bulanan tetap dan dilengkapi asuransi. Tabungan investa cendekia menggunakan akad mudharabah muthlaqah.

5) BSM Tabungan Dollar

Tabungan Dollar BSM adalah tabungan dalam mata uang dollar amerika (USD) dimana penarikan dan setorannya dapat dilakukan setiap saat atau sesuai ketentuan BSM. Tabungan Dollar BSM ini menggunakan akad wadi'ah yad dhamanah (simpanan dijamin), artinya uang yang dititipkan kepada bank dapat dimanfaatkan oleh

pihak bank. Apabila dari hasil pemanfaatan tersebut diperoleh keuntungan maka seluruhnya menjadi hak bank.

6) BSM Tabungan Pensiun

Tabungan Pensiun BSM ini merupakan tabungan hasil kerjasama pihak Bank Syariah Mandiri dengan PT Taspen. Tabungan ini dikhususkan untuk pensiunan pegawai negeri di Indonesia dengan menggunakan mata uang rupiah dan akad mudharabah mutlaqah.

7) BSM Tabunganku

Tabunganku atau TabunganKu iB adalah tabungan untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama oleh bank-bank di Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Tabunganku di Bank Syariah Mandiri menggunakan akad wadhi'ah yad dhamanah

8) BSM Tabungan Mabruur

Tabungan Mabruur adalah tabungan dalam mata uang rupiah dengan akad mudharabah muthlaqah yang diperuntukan untuk membantu pelaksanaan ibadah haji dan umrah.

9) BSM Tabungan Mabruur Junior

Sama dengan BSM Tabungan Mabruur, hanya saja tabungan ini dikhususkan bagi anak dibawah umur.

b. Produk Penyaluran Dana Bank Syariah Mandiri Pringsewu

1) BSM Impian

Adalah pembiayaan konsumen dalam bentuk valuta rupiah yang diberikan oleh bank kepada karyawan tetap Perusahaan yang pengajuannya dilakukan secara massal (kelompok). BSM Implan dapat mengakomodir kebutuhan pembiayaan bagi para karyawan perusahaan. Akad BSM Implan menggunakan akad Wakalah wal Murabahah untuk pembelian barang, sedangkan akad Wakalah wal Ijarah digunakan untuk memperoleh manfaat atas jasa.

2) Pembiayaan Peralatan Kedokteran

Merupakan pembiayaan kepada para profesional di bidang kedokteran/kesehatan untuk pembelian peralatan kedokteran dengan akad murabahah, yaitu akad jual beli antara bank dan nasabah, dimana bank membeli barang yang dibutuhkan dan menjualnya kepada nasabah sebesar harga pokok ditambah dengan keuntungan margin yang disepakati.

3) Pembiayaan Edukasi BSM

Pembiayaan jangka pendek dan menengah yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan uang masuk sekolah/ perguruan tinggi/ lembaga pendidikan lainnya atau uang pendidikan pada saat pendaftaran tahun ajaran/ semester baru berikutnya dengan akad ijarah.

4) Pembiayaan Kepada Pensiunan

Pembiayaan konsumen (termasuk untuk pembiayaan multiguna) kepada para pensiunan, dengan pembayaran angsuran dilakukan melalui pemotongan uang pensiun langsung yang diterima oleh bank setiap bulan (pensiun bulanan) melalui akad murabahah atau ijarah.

5) Pembiayaan Kepada Koperasi Karyawan untuk Para Anggotanya

Penyaluran pembiayaan kepada/melalui koperasi karyawan untuk pemenuhan kebutuhan para anggotanya (kolektif) yang mengajukan pembiayaan melalui koperasi karyawan.

6) Pembiayaan Griya BSM

Pembiayaan jangka pendek, menengah, atau panjang untuk membiayai pembelian rumah dengan akad murabahah.

7) Pembiayaan Griya BSM Bersubsidi

Pembiayaan untuk pemilikan atau pembelian rumah sederhana sehat (RS Sehat/RSH) dengan dukungan fasilitas subsidi uang muka dari pemerintah. Pembiayaan Griya BSM Bersubsidi ini menggunakan akad murabahah.

8) Pembiayaan Kendaraan Bermotor

Pembiayaan untuk pembelian kendaraan bermotor dengan akad murabahah.

9) Pembiayaan Umrah

Pembiayaan Umrah adalah pembiayaan jangka pendek yang digunakan untuk memfasilitasi kebutuhan biaya perjalanan umrah dengan akad Ijarah.

10) Pembiayaan Talangan Haji

Pinjaman dana talangan dari bank kepada nasabah khusus untuk menutupi kekurangan dana untuk memperoleh kursi/seat haji dan pada saat pelunasan BPIH.

11) BSM Gadai Emas

Pembiayaan atas dasar jaminan berupa emas sebagai salah satu alternatif memperoleh uang tunai dengan cepat.

12) BSM Cicil Emas

Fasilitas yang disediakan oleh BSM untuk membantu nasabah untuk membiayai pembelian/kepemilikan emas berupa lantakan (batangan).

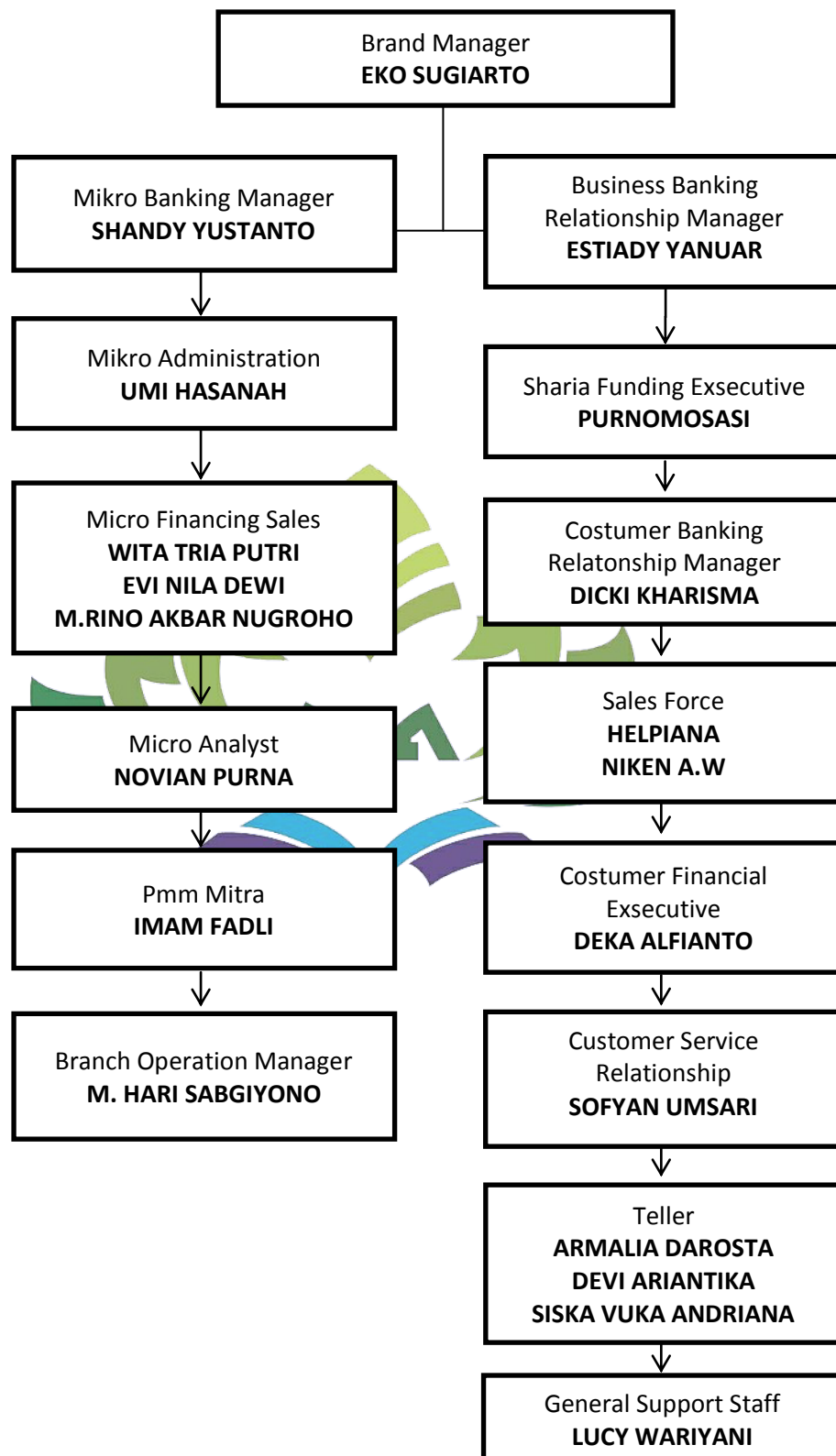
c. Produk Jasa Bank Syariah Mandiri Pringsewu

1. Jasa Produk
2. BSM Card
3. BSM Sentra Bayar
4. BSM SMS Banking
5. BSM Mobile Banking
6. BSM Net Banking
7. Pembayaran Melalui Menu Pemindahbukuan di ATM

8. BSM Jual Beli Valas
9. BSM Elektronik Payroll
10. Transfer Uang Tunai
11. BSM E-Money
12. Keamanananku
13. Jasa Operasional
14. BSM transfer Lintas Negara Western Union
15. BSM Kliring
16. BSM Inkaso
17. BSM Intercity Clearing
18. BSM RTGS
19. Transfer Dalam Kota
20. BSM Transfer Valas
21. BSM Pajak Online
22. BSM Referensi Bank
23. BSM Standing Order
24. BSM Payment Point
25. Layanan BSM Pembayaran Institusi
26. Jasa Investasi
27. Reksadana
28. Sukuk Negara Ritel.



4. Struktur Bank Syariah Mandiri KCP Pringsewu⁴



⁴Dokumentasi PT Bank Syariah Mandiri Pringsewu

5. Jumlah Karyawan PT Bank Syariah Mandiri Cabang Pringsewu

Tabel 3.1

No	Jabatan	
1.	Kepala Cabang	1 orang
2.	<i>Sales Accounting</i>	2 orang
3.	<i>Operation Officer</i>	1 orang
4.	Kepala Warung Mikro	1 orang
5.	<i>Assisten Analisis Mikro</i>	1 orang
6.	Pelaksana Marketing Mikro	2 orang
7.	Administrasi Pembiayaan Mikro	1 orang
8.	FRD	2 orang
9.	<i>Back Office Officer</i>	3 orang
10.	<i>Teller</i>	3 orang
11.	<i>Costumer Services</i>	1 orang
12.	<i>Sharia Funding Exsecutive</i>	2 orang
13.	<i>Security</i>	3 orang
14.	<i>Driver</i>	2 orang
15.	<i>Office Boy</i>	2 orang
Jumlah		27 orang

Sumber : PT Bank Syariah Mandiri Cabang Pringsewu

B. Penerapan *Syariah Compliance*

1. Penerapan *Syariah Compliance* pada Bank Syariah Mandiri Pringsewu.⁵

Kepatuhan syariah (*syariah compliance*) adalah ketaatan bank syariah terhadap prinsip syariah, sehingga peluang terjadinya pelanggaran syariah berkurang dan karyawan dapat menciptakan tawaran-tawaran produk dan layanan yang kreatif dan inovatif namun tetap patuh pada aspek syariah. Pilar inilah yang menjadi pembeda utama antara lembaga keuangan syariah dengan lembaga keuangan konvensional. Bank memiliki

⁵Wawancara, Sofyan Umsari, Costumer Service Bank Syariah Mandiri Pringsewu, 7 Februari 2018

standar pelayanan yang harus dipenuhi seperti standar penampilan petugas perbankan, standar kebersihan dan kerapian ruang kerja, pengetahuan mengenai produk dan jasa setiap bank syariah sama, standar layanan menjadi tolak ukur perbankan ketika pelayanan baik maka nasabah menjadi loyal pada bank.

Bank syariah menjual pelayanan yang baik bukan hanya menjual produk –produk karena bank syariah merupakan bank yang berlandaskan syariat islam dengan standar pelayanan yang islami, untuk meningkatkan pengetahuan syariah bagi karyawan maka bank mengadakan *reading discuss* yaitu diskusi bulanan untuk meningkatkan pengetahuan karyawan tentang prinsip-prinsip syariah bagi karyawan serta karyawan dapat menerapkan pelayanan yang sesuai syariah yang memberikan kemudahan , kecepatan dan kenyamanan bagi nasabah sesuai dengan prinsip syariah . *Reading discuss*, diskusi ini merupakan diskusi banding yang turut dihadiri oleh semua karyawan baik karyawan bagian manajerial, operasional dan bagian marketing karena tidak semua karyawan paham akan prinsip-prinsip syariah.

Penerapan *syariah compliance* juga harus diperankan oleh seluruh elemen organisasi kepatuhan dalam lembaga, yang terdiri dari Direktur yang membawahi fungsi kepatuhan di Bank Islam, Kepala unit kepatuhan dan satuan kerja kepatuhan untuk mengelola risiko kepatuhan. Kepatuhan merupakan tanggung jawab bersama yang dilaksanakan oleh seluruh karyawan bank, dari atasan sampai bawahan (*top-down*). Manfaat diterapkannya syariah compliance oleh karyawan bagi bank adalah untuk

menghindari terjadinya fraud (kejahatan pada sistme perbankan) karena setiap karyawan Bank Syariah Mandiri mempunyai user yang dapat digunakan untuk mengakses semua data nasabah , portofolio nasabah laporan keuangan nasabah yang dapat memindahkan dana nasabah. Dilanggarnya *syariah compliance* akan berdampak pada resiko manajemen seperti resiko reputasi, maka citra dan kredibilitas Bank Syariah dimata masyarakat menjadi negatif sehingga akan menurunkan kepercayaan pada masyarakat terhadap Bank Syariah yang bersangkutan.

2. Deskripsi Responden Implementasi Penerapan Syariah Compliance Terhadap Kepuasan Nasabah

Guna memperoleh data tentang sejauh manakah penerapan syariah compliance oleh karyawan terhadap kepuasan nasabah pada bank syariah mandiri pringsewu melalui penyebaran angket sebanyak 14 butir didalam dua variabel untuk 100 sampel. Dengan *syariah compliance* sebagai variabel x dan kepuasan nasabah sebagai variabel y.

Denganmengisi jawaban pernyataan apakah mereka sangat setuju (SS), setuju(S), ragu-ragu(RR), tidak setuju (TS), sangat tidak setuju (STS). Berdasarkan penyebaran angket dapat dijelaskan sebagai berikut :

1) *Syariah Compliance (X)***Tabel 3.2**

No	Pernyataan	Frekuensi	Persentase
1.	Produk produk pada BSM sudah sesuai dengan prinsip Syariah		
	a. Sangat setuju	30	30%
	b. Setuju	55	55%
	c. Ragu ragu	10	10%
	d. Tidak setuju	5	5%
	e. Sangat tidak setuju	—	—
	Jumlah	100	100%

Sumber : Data Primer (diolah) 2018

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan, yang menyatakan sangat setuju bahwa Bank Syariah Mandiri KCP Pringsewu produk-produk nya sudah sesuai dengan prinsip syariah sebanyak 30 orang (30%) yang menyatakan setuju sebanyak 55 orang (55%) yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 10 orang (10%), sedangkan yang menyatakan tidak setuju sebanyak 5 orang (5%) dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0%. Hal ini menyatakan bahwa nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Pringsewu setuju bahwa produk-produk Bank Syariah Mandiri Pringsewu sudah sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.

Tabel 3.3

No	Pernyataan	Frekuensi	Persentase
2.	Akad pada BSM sudah sesuai dengan prinsip syariah		
	a. Sangat setuju	37	37%
	b. Setuju	50	50%
	c. Ragu ragu	6	6%
	d. Tidak setuju	7	7%
	e. Sangat tidak setuju	-	-
	Jumlah	100	100%

Sumber : Data Primer (diolah), 2018

Berdasarkan tabel diatas menunjukan bahwa, sebanyak 37 orang (37%) menyatakan sangat setuju dan sebanyak 50 orang (50%) menyatakan setuju. Sedangkan sebanyak 6 orang (6%) menyatakan ragu-ragu, 7 orang (7%) menyatakan tidak setuju dan 0 orang (0%) menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukan bahwa hampir 50% nasabah menyatakan setuju bahwa akad-akad pada Bank Syariah Mandiri KCP Pringsewu sudah sesuai dengan prinsip-prinsip islam, karena nasabah setuju bahwa perbankan syariah tidak bertentangan dengan syariat islam.

Tabel 3.4

No	Pernyataan	Frekuensi	Persentase
3.	BSM tidak menggunakan sistem ribawi dalam operasionalnya		
	a.Sangat setuju	20	20%
	b.Setuju	70	70%
	c.Ragu ragu	7	7%
	d.Tidak setuju	3	3%
	e.Sangat tidak setuju	-	-
	Jumlah	100	100%

Sumber : Data Primer (diolah), 2018

Berdasarkan dari tabel diatas dapat diketahui bahwa, angket terhadap nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Pringsewu mengenai pernyataan BSM tidak menggunakan sistem ribawi dalam opsional, yang menjawab sangat setuju sebanyak 20 orang (20%), yang menjawab setuju 70 orang (70%) dan yang menjawab ragu-ragu sebanyak 7 orang (7%) sedangkan yang menjawab tidak setuju 3 orang (3%) dan yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 0 orang (0%). Hal ini menunjukkan bahwa hampir 70% nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Pringsewu setuju bahwa BSM tidak menggunakan sistem ribawi dalam opsionalnya dalam menghimpun dan menyalurkan dana untuk masyarakat.

Tabel 3.5

No.	Pernyataan	Frekuensi	Persentase
4.	Laporan keuangan di BSM jujur dan transparan		
	a.Sangat setuju	10	10%
	b.Setuju	10	10%
	c.Ragu ragu	53	53%
	d.Tidak setuju	20	20%
	e.Sangat tidak setuju	7	7%
	Jumlah	100	100%

Sumber : Data Primer (diolah), 2018

Berdasarkan dari tabel diatas dapat diketahui bahwa nasabah yang mengatakan sangat setuju bahwa laporan di BSM dapat dipercaya sebanyak 10 orang (10%), setuju 10 orang(10%), ragu-ragu 53 orang (53%), tidak setuju 20 orang (20%) dan sangat tidak setuju 7 orang (7%). Hal tersebut menunjukkan bahwa nasabah masih ragu-ragu

terhadap kepercayaan pelaporan keuangan di Bank Syariah Mandiri Pringsewu.

Tabel 3.6

No.	Pernyataan	Frekuensi	Persentase
5.	Hubungan antara BSM dengan nasabahnya dilandasi prinsip ta'awun atau kemitraan.		
	a. Sangat setuju	20	20%
	b. Setuju	48	48%
	c. Ragu ragu	15	15%
	d. Tidak setuju	8	8%
	e. Sangat tidak setuju	9	9%
	Jumlah	100	100%

Sumber : Data Primer (diolah), 2018

Berdasarkan dari tabel diatas dapat diketahui bahwa, yang menjawab sangat setuju 20 orang(20%), setuju 48orang (48%) dan yang menjawab ragu-ragu 15 orang (15%), sedangkan yang menjawab tidak setuju sebanyak 8 (8%) dan sangat tidak setuju 9 orang (20%). Hal ini menunjukan bahwa nasabah setuju terhadap pernyataan hubungan antara nasabah dan BSM pringsewu dilandasi pada prinsip ta'awun atau tolong menolong.

Tabel 3.7

No.	Pernyataan	Frekuensi	Persentase
6.	Seluruh aktifitas di BSM sudah sesuai standar halal haram yang ditentukan oleh DPS		
	a. Sangat setuju	50	50%
	b. Setuju	30	30%
	c. Ragu ragu	—	—
	d. Tidak setuju	13	13%
	e. Sangat tidak setuju	7	7%
	Jumlah	100	100%

Sumber : Data Primer (diolah), 2018

Berdasarkan dari tabel diatas dapat diketahui bahwa, yang menjawab sangat setuju 50 orang (50%), setuju 30 orang (30%) ragu-ragu 0% sedangkan yang menjawab tidak setuju 13 orang (13%) dan sangat tidak setuju 7 orang (7%) .Hal ini menunjukkan bahwa nasabah sangat setuju terhadap aktifitas pada Bank Syariah Pringsewu sudah sesuai dengan standar halal dan haram yang sudah ditentukan dan diawasi oleh Dewan Pengawas Syariah .

Tabel 3.8

No.	Pernyataan	Frekuensi	Persentase
7.	BSM dapat diandalkan dalam menangani masalah jasa nasabah		
	f. Sangat setuju	5	5%
	g. Setuju	15	15%
	h. Ragu-ragu	-	-
	i. Tidak setuju	55	55%
	j. Sangat tidak setuju	25	25%
	Jumlah	100	100%

Sumber : Data Primer (diolah), 2018

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa, yang menjawab sangat setuju 5 orang (5%), setuju 15 orang (15%) dan ragu-ragu 0%, sedangkan nasabah yang menjawab tidak setuju sebanyak 55 orang (55%) dan sangat tidak setuju 25 orang 25%. Hal ini menunjukkan bahwa Nasabah BSM tidak setuju terhadap pernyataan BSM dapat diandalkan dalam menangani masalah jasa nasabah, hal ini dikarenakan sudut pandang negatif nasabah terhadap Bank Syariah

yang menganggap pembiayaan di BSM lebih mahal dibandingkan bank konvensional.

Tabel 3.9

No	Pernyataan	Frekuensi	Persentase
8.	Bank Syariah tidak lepas dari bayang-bayang Bank Konvensional		
	a. Sangat setuju	35	35%
	b. Setuju	60	60%
	c. Ragu-ragu	-	-
	d. Tidak setuju	3	3%
	e. Sangat tidak setuju	2	2%
	Jumlah	100	100%

Sumber : Data Primer (diolah), 2018

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa, yang menjawab sangat setuju 35orang (35%), setuju 60 orang (60%) dan ragu-ragu 0%, sedangkan nasabah yang menjawab tidak setuju sebanyak 3orang (3%) dan sangat tidak setuju 2 orang (2%). Hal ini menunjukan bahwa Nasabah setuju bahwa Bank Syariah tidak lepas dari bayang-bayang bank konvensional hal ini dikarenakan nasabah beranggapan bahwa bank syariah sama saja seperti bank konvensional karena modal Bank Syariah sendiri berasal dari pihak bank konvensional dan nasabah beranggapan bahwa bank syariah sama seperti bank konvensional hanya beda dinamanya saja.

2) Kepuasan Nasabah (Y)

Tabel 3.10

No	Pernyataan	Frekuensi	Persentase
9.	Saya merasa puas dengan kemampuan yang dimiliki karyawan BSM untuk menciptakan hubungan yang baik dengan nasabah		
	a. Sangat setuju	50	50%
	b. Setuju	27	27%
	c. Ragu-ragu	3	3%
	d. Tidak setuju	10	10%
	e. Sangat tidak setuju	10	10%
	Jumlah	100	100%

Sumber : Data Primer (diolah), 2018

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa, yang menjawab sangat setuju 50 orang (50%), setuju 27 orang (27%) dan ragu-ragu 3 orang (3%), sedangkan nasabah yang menjawab tidak setuju sebanyak 10 orang (10%) dan sangat tidak setuju 10 orang (10%). Hal ini menunjukkan bahwa Nasabah sangat setuju dan nasabah puas dengan kemampuan karyawan BSM Pringsewu yang sudah baik dalam menciptakan hubungan dengan nasabah berdasarkan angket yang telah disebar pada nasabah BSM Pringsewu.

Tabel 3.11

No.	Pernyataan	Frekuensi	Persentase
10	Saya puas dengan Keramahan dan Kesopanan karyawan BSM dalam melayani nasabah		
	a. Sangat setuju	45	45%
	b. Setuju	25	25%
	c. Ragu-ragu	-	-
	d. Tidak Setuju	25	25%
	e. Sangat tidak setuju	5	5%
	Jumlah	100	100%

Sumber Data Primer (diolah), 2018)

Berdasarkan angket kepuasan nasabah terhadap keramahan dan kesopanan karyawan BSM dalam melayani nasabah yang menyatakan sangat setuju sebanyak 45 orang (45%) setuju 25 orang (25%), ragu-ragu (0%) , tidak setuju 25 orang (25%) dan sangat tidak setuju 5 orang (5%). Hal ini dikarenakan karyawan BSM Pringsewu memberikan pelayanan yang baik dan sopan sesuai prinsip-prinsip islam terhadap nasabah yang datang ke BSM Pringsewu.

Tabel 3.12

No.	Pernyataan	Frekuensi	Persentase
11.	Saya yakin bahwa keputusan untuk menjadi nasabah BSM merupakan keputusan yang terbaik.		
	a.Sangat setuju	57	57%
	b.Setuju	25	25%
	c.Ragu-ragu	-	-
	d.Tidak Setuju	7	7%
	e.Sangat Tidak setuju	5	5%
	Jumlah	100	100%

Sumber Data Primer (diolah), 2018

Berdasarkan pernyataan tersebut nasabah menyatakan sangat setuju bahwa keputusan untuk menjadi nasabah BSM adalah keputusan yang terbaik, nasabah yang menyatakan sangat setuju sebanyak 57 orang (57%), setuju 25 orang (25%), ragu-ragu (0%), tidak setuju 7 orang (7%) dan sangat tidak setuju 5 orang (5%). Hal ini dikarenakan terutama bagi yang beragama islam tentu dalam menabung sudah menggunakan cara yang islami meskipun belum 100% persen semua setuju. Namun paling tidak nasabah telah menjalankan syariah islam dan telah melakukan muamalah berdasarkan ketentuan yang ada dalam agama islam. Jadi dengan menggunakan syariah islam nasabah akan sedikit menghilangkan keraguan dalam mengelola keuangan di bank.

Tabel 3.13

No	Pernyataan	Frekuensi	Persentase
12.	Saya puas dengan penampilan teller, staf, karyawan BSM yang bersih, rapi, tidak berlebihan dan menggunakan pakaian kerja (seragam yang sesuai)		
	a. Sangat setuju	33	33%
	b. Setuju	67	67%
	c. Ragu-ragu	-	-
	d. Tidak Setuju	-	-
	e. Sangat tidak setuju	-	-
	Jumlah	100	100%

Sumber Data Primer (diolah), 2018

Berdasarkan pernyataan dengan penampilan teller, staf, karyawan BSM yang bersih, rapi, tidak berlebihan dan menggunakan pakaian kerja (seragam yang sesuai). Nasabah yang menyatakan

sangat setuju 33 orang (33%) dan setuju 67 orang (67%) serta ragu ragu (0%), tidak setuju (0%) dan sangat tidak setuju (0%). Hal dikarenakan karyawan BSM Pringsewu sudah berpakaian sesuai dengan aturan-aturan penampilan yang ditentukan pada BSM Pringsewu.

Tabel 3.14

No.	Pernyataan	Frekuensi	Persentase
13.	Saya merekomendasikan kepada keluarga , teman atau rekan kerja saya untuk menjadi nasabah BSM		
	a. Sangat setuju	25	25%
	b. Setuju	46	46%
	c. Ragu-ragu	7	7%
	d. Tidak setuju	10	10%
	e. Sangat tidak setuju	12	12%
	Jumlah	100	100%

Sumber Data Primer (diolah), 2018

Berdasarkan pernyataan diatas nasabah yang menyatakan sangat setuju sebanyak 25 orang 25(%) , setuju 46 orang (46%) , ragu-ragu 7 orang (7%) dan tidak setuju 10 orang (10%) , sangat tidak setuju 12 orang (12%) . Hampir setengah dari nasabah BSM Pringsewu setuju bahwa akan merekomendasikan BSM Pringsewu ke rekan-rekannya agar terhindar dari dosa riba.

Tabel 3.15

No	Pernyataan	Frekuensi	Persentase
14.	Saya merasa puas terhadap transaksi <i>profit sharing</i> pada BSM Pringsewu		
	a. Sangat setuju	8	8%
	b. Setuju	11	11%
	c. Ragu-ragu	5	5%
	d. Tidak setuju	47	47%
	e. Sangat tidak setuju	29	29%
	Jumlah	100	100%

Sumber Data Primer (diolah), 2018

Berdasarkan pernyataan kepuasan nasabah terhadap transaksi *profit sharing* pada BSM Pringsewu nasabah yang menyatakan sangat setuju sebanyak 8 orang (8%) , setuju 11 orang (11%), ragu-ragu 5 orang (5%) , tidak setuju 47 orang (47%). Hal ini dikarenakan masih kurangnya pemahaman nasabah terhadap pembiayaan bagi hasil pada Bank Syariah dan menganggap bahwa Bank Syariah dan Bank konvensional sama saja hanya beda dinamanya saja.

BAB IV

ANALISIS DATA

Pada bab ini, peneliti berusaha untuk menjelaskan dan menjawab tentang beberapa data yang sudah ditemukan, baik dari hasil observasi, wawancara, angket dan dokumentasi. Peneliti mencoba mendeskripsikan data-data yang telah diteliti ditemukan berdasarkan dari logika dan dipekuat dengan teori-teori yang sudah ada yang diharapkan bisa menemukan sesuatu yang baru.

A. Penerapan Syariah Compliance pada Bank Syariah Mandiri Pringsewu

Permasalahan bank syariah pada saat ini menyangkut masih kurangnya Sumber Daya Manusia yang kurang menguasai peraturan perbankan syariah, karena banyak karyawan dilembaga syariah yang direkrut dari perbankan konvensional, sehingga hal ini menyebabkan banyaknya jurus-jurus perbankan konvensional yang dipraktekan pada perbankan syariah, alhasil kepatuhan terhadap prinsip syariah (*syariah compliance*) sering sekali dilanggar.

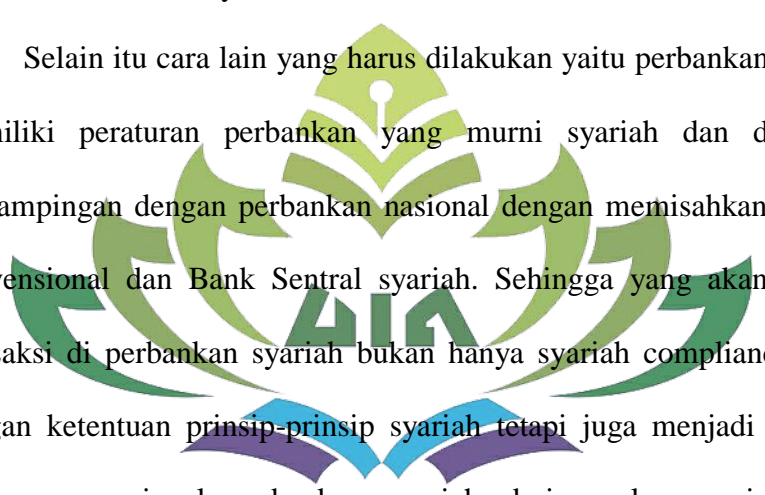
Dalam tata kelolaan sebuah perusahaan, kepatuhan (*compliance*) memiliki arti suatu spesifikasi, standar atau hukum yang telah diatur dengan jelas yang telah diterbitkan oleh lembaga atau organisasi yang berwenang dalam suatu bidang tertentu. Ada yang ruanglingkupnya internasional dan ada juga yang nasional. Didalam perbankan syariah sendiri yang dimaksud dengan *syariah compliance* yaitu meningkatkan pengetahuan syariah bagi karyawan sehingga peluang terjadinya pelanggaran syariah berkurang selain itu menciptakan tawaran-tawaran produk dan layanan yang kreatif dan inovatif,

namun tetap patuh pada aspek syariah. Berdasarkan Peraturan Bank Indonesia Nomor 13/2/PBI/2011 tentang pelaksanaan fungsi kepatuhan Bank Umum, maka yang dimaksud kepatuhan adalah nilai, perilaku dan tindakan yang mendukung terciptanya kepatuhan terhadap ketentuan bank Indonesia dan peraturan perundang-undangan yang berlaku, termasuk bank umum syariah.

Cara yang harus dilakukan agar *syariah compliance* berjalan dengan baik di Perbankan yaitu memberikan pelatihan secara rutin terhadap para karyawan perbankan syariah tentang prinsip-prinsip syariah, untuk menjalin teraplikasannya prinsip-prinsip syariah yang tertanam dalam diri karyawan maka diadakanya *reading discuss* yaitu diskusi banding yang dilakukan setiap bulan dari setiap karyawan baik dari karyawan manajerial , marketing dan opsional untuk meningkatkan pengetahuan karyawan terhadap syariah compliance. Manfaat diterapkan syariah compliance untuk menghindari terjadinya ~~fraud~~,~~fraud~~ merupakan kejahatan manipulasi informasi dengan tujuan mengeruk keuntungan yang sebesar-besarnya. Biasanya kejahatan yang dilakukan adalah memanipulasi Bank dan atau menggunakan sarana Bank, nasabah, natau pihak lain menderita kerugian dan atau pelaku Fraud memperoleh keuntungan keuangan baik secara langsung maupun tidak langsung.

Setiap karyawan Bank Syariah mempunyai user yang digunakan untuk mengakses semua data nasabah, portofolio nasabah dan dapat mengakses dana nasabah. Bank Syariah perlu menerapkan *sharia compliance* agar masyarakat dapat membedakan antara bank syariah dan bank konvensional. Selain itu,

penerapan *sharia compliance* menjadi penting dikarenakan meningkatnya kesadaran masyarakat bahwa produk berbasis syariah tidak hanya menawarkan alternatif yang lebih aman, tetapi juga memiliki etika bisnis yang adil, bersih dan transparan sehingga Non-Muslim pun ikut tertarik dan sadar pentingnya entitas atau bank yang berbasis syariah. Dalam memilih dewan pengawas syariah di setiap lembaga perbankan syariah harus benar-benar dipilih orang yang benar-benar menguasai ilmu fiqh serta ilmu perbankan menurut aturan islamiyah.



Selain itu cara lain yang harus dilakukan yaitu perbankan syariah harus memiliki peraturan perbankan yang murni syariah dan dapat berjalan berdampingan dengan perbankan nasional dengan memisahkan Bank Sentral konvensional dan Bank Sentral syariah. Sehingga yang akan menjadikan transaksi di perbankan syariah bukan hanya syariah compliance atau sesuai dengan ketentuan prinsip-prinsip syariah tetapi juga menjadi syariah based dimana operasional perbankan syariah dari awal sampai akhir secara keseluruhan sempurna dan sesuai dengan prinsip-prinsip ekonomi syariah yang berdasarkan keadilan dan kepercayaan, seperti dalam perekrutan karyawan, relasi dengan para nasabah, dan relasi kepada semua stake holder bank syariah harus sesuai dengan good corporate governance.

Salah satu aspek hukum dalam industri keuangan syariah adalah regulasi tentang kepatuhan syariah (*syariah compliance*). Kepatuhan syariah adalah bagian penting bagi industri keuangan syariah dalam segi pengelolaan (manajemen) maupun operasionalnya. Kepatuhan syariah tersebut secara

konsistensi dijadikan sebagai kerangka kerja bagi sistem dan keuangan bank syariah dalam alokasi sumber daya, manajemen produksi, aktivitas pasar modal, dan distribusi kekayaan. Kepatuhan terhadap prinsip syariah ini berimbas kepada semua hal dalam industri perbankan syariah, terutama produk dan transaksinya. Kepatuhan syariah dalam operasional bank syariah tidak hanya meliputi produknya saja, akan tetapi juga meliputi sistem, teknik dan identitas perusahaan. Oleh karena itu, budaya perusahaan yang meliputi pakaian, dekorasi dan *image* perusahaan juga salah satu aspek kepatuhannya syariah dalam bank syariah yang bertujuan untuk menciptakan suatu moralitas dan spiritual kolektif yang apabila digabungkan dengan produksi barang dan jasa, maka akan menopang kemajuan dan pertumbuhan jalan hidup yang islami. Hal itu didukung dengan mengharuskan keberadaan Dewan Pengawas Syariah (DPS) bagi setiap institusi keuangan berbasis syariah. Dewan Pengawas Syariah (DPS) bertugas mengawasi penerapan kontrak atau akad apakah penerapannya sudah sesuai dengan prinsip-prinsip yang ada di dalam syariah. Perangkat regulasi yang didesain secara spesifik untuk mengatur kepatuhan. Peran DPS didalam penerapan syariah compliance pada bank dalam penerapan syariah compliance adalah Dewan Pengawas Syariah sangat penting terhadap penerapan produk-produk syariah yang ada di Bank syariah, produk di bank syariah lebih sedikit dibandingkan produk pada perbankan konvensional namun produk perbankan syariah lebih terjamin karena produk pada bank syariah sebelum diluncurkan sudah difilter dan

diberi sertifikat halal oleh DPS sehingga produk-produk pada perbankan syariah sudah diberi label halal sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.

B. Analisis tingkat kepuasan nasabah terhadap penerapan syariah compliance pada Bank Syariah Mandiri Pringsewu

Pada penelitian ini terdapat dua variabel yaitu syariah compliance (x) dan kepuasan nasabah (y) , sampel yang diteliti penulis adalah nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Pringsewu yang berjumlah 100 nasabah yaitu dengan penyebaran angket terhadap nasabah Bank Syariah Mandiri Pringsewu mengenai penerapan syariah compliance oleh karyawan terhadap kepuasan nasabah.

Berdasarkan pernyataan Produk-Produk pada BSM sudah sesuai dengan prinsip syariah dapat disimpulkan bahwa banyak nasabah yang menyatakan setuju sebanyak 55 orang (55%), karena pemahaman dan sosialisasi, terhadap masyarakat tentang produk perbankan syariah sudah baik, hal inilah yang dapat mempengaruhi calon nasabah dalam memilih produknya, kepuasan nasabah oleh kualitas produk yang dikehendaki nasabah, sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi Bank. Respon dari penilaian, kualitas layanan harus dimulai dari kebutuhan nasabah dan berakhir pada persepsi masyarakat. Faktor lain yang mempengaruhi kepuasan nasabah adalah nilai bagi nasabah antara persepsi nasabah terhadap kualitas, manfaat produk dan pengorbanan yang dibayar. Ada 5% dari 100% nasabah yang menyatakan tidak setuju sebanyak 5 orang, karena regulator telah membuat ketentuan syariah telah melaksanakan sesuai ketentuan syariah, namun tanpa

partisipasi dan peranan masyarakat yang memahami aturan-aturan dan karakteristik Bank Syariah, pelaksanaan Bank Syariah juga tidak sesuai dengan ketentuan yang ada. Hal ini sangat diperlukan edukasi masyarakat dan pelaksanaan Bank Syariah harus dapat meyakinkan Bank Syariah sangat berbeda dengan Bank konvensional.

Berdasarkan pernyataan akad pada BSM sudah sesuai prinsip syariah. Hal ini menunjukkan bahwa hampir 50% nasabah menyatakan setuju pada pernyataan tersebut. Karena akad pada BSM merupakan kesepakatan tertulis antara Bank Syariah dan pihak sesuai dengan prinsip syariah, BSM merupakan Bank berlandaskan syariat Islam dan akad-akad pada BSM sudah pasti sesuai dengan syariat Islam dan telah difilter oleh DPS dan diberi sertifikat oleh DPS, karyawan BSM sudah memberikan penjelasan terkait dengan produk-produk BSM yang sesuai prinsip Islam sehingga nasabah yakin bahwa perjanjian jual beli dengan BSM sudah sesuai dengan kesepakatan bersama dan bebas riba.

BSM tidak menggunakan sistem ribawi dalam operasionalnya dalam pernyataan tersebut, nasabah yang menyatakan sangat setuju sebanyak 70% nasabah (70%), hal ini dikarenakan segala aktivitas usaha perbankan dijalankan menurut sumber hukum Islam Al-Quran dan Hadist Bank Syariah lebih mengutamakan sistem bagi hasil dan sistem jual beli yang tidak menggunakan sistem riba, karena karakteristik utamanya BSM bersih dari semua bentuk riba dan muamalah yang dilarang syariat dan BSM juga merupakan badan amil zakat dan baitul mal bagi kaum muslim.

Berdasarkan pernyataan laporan keuangan di Bank Syariah Mandiri Pringsewu dapat dipercaya menyatakan bahwa 53orang (53%) masih ragu-ragu terhadap kepercayaan laporan keuangan di Bank Syariah Mandiri dikarenakan kurangnya pengetahuan nasabah bahwa laporan keuangan pada Bank Syariah Mandiri dapat dilihat dimedia , sehingga nasabah ragu akan kepercayaanya sebaiknya bank dapat memberikan sosialisasi lagi terhadap bank syariah yang menerapkan prinsip keterbukaan pada calon nasabah.

Berdasarkan pernyataan hubungan pernyataan hubungan antara BSM dengan nasabahnya dilandasi prinsip *ta' awun atau* kemitraan hampir 50 nasabah (50%) menyatakan setuju dengan persetujuan tersebut, prinsip *ta'awun/kemitraan* yang menjadikan Bank Syariah ini tidak diperuntukan bagi umat muslim namun dalam prinsip muamalah semua orang dapat berintraksi dan landasan bagi Bank Syariah dalam memberikan bantuan pada masyarakat dibidang keuangan prinsip *ta'awun* merupakan prinsip tolong menolong antar sesama nasabah. Bank Syariah menerapkan prinsip *ta'awun* dalam operasionalnya, sehingga nasabah yakin untuk menabung dan mengajukan pembiayaan di BSM.

Berdasarkan pernyataan seluruh aktifitas di BSM sudah sesuai standar halal haram yang ditentukan oleh DPS 50 orang(50%) nasabah menyatakan sangat setuju . Hal ini dikarenakan DPS memiliki peranan penting dalam meminimalisir dan menghindari adanya kemungkinan penyimpangan terhadap kepatuhan syariah (shariacompliance). Melalui pengawasan tersebut, maka DPS diharapkan dapat membantu untuk mengevaluasi dan mendeteksi

sejauhmana pelaksanaan atau implementasikepatuhan syariah ditetapkan dan sejauhmana penyimpangan yang terjadi dalammengevaluasi kepatuhan syariah oleh industri keuangan syariah atas prinsipprinsipsyariah. Keberadaan dari DPS diharapkan dapat memfokuskan dirinyadalam mengembangkan dan mengawal industri keuangan syariah atas produkyang dikeluarkan maupun operasional yang bersangkutan yang diawasinya agarselalu berjalan sesuai dengan prinsip-prinsip yang ada di dalam koridor syariah.

Berdasarkan pernyataan BSM dapat diandalkan dalam menanggapi masalah jasa nasabah, hal tersebut menunjukan 55 nasabah (55%) menyatakan tidak setuju pada pernyataan tersebut dikarenakan banyak nasabah yang beranggapan bahwa pembiayaan di BSM lebih mahal daripada di Bank konvensional prosedur di BSM terlalu rumit, tudingan dan pandang murung pada BSM tersebut membuat nasabah BSM tidak setuju bahwa BSM dapat diandalkan dalam menangani persoalan nasabah.

Berdasarkan pernyataan Bank Syariah tidak lepas dari bayang-bayang Bank Konvensional nasabah yang menyatakan setuju sebanyak 60 orang (60%). Penggunaan istilah 'bagi hasil', yang mana istilah itu terkesan milik syariat Islam. Namun dalam kenyataannya, apa yang disebut dengan bagi hasil itu, oleh sementara pihak, dianggap masih tidak ada bedanya dengan bunga riba. Sebab yang namanya bagi hasil itu seharusnya mengacu kepada hasil yang belum bisa ditetapkan nilainya. Kalau sudah beroperasi, lalu ada pemasukan, dan pemasukan dikeluarkan dengan biaya operasional dan lainnya, barulah nanti ada hasilnya. Maka hasilnya itulah yang seharusnya

dibagi sesuai dengan kesepakatan antara bank dengan peminjam. Sayangnya, istilah bagi hasil yang digunakan oleh banyak bank syariah itu ternyata jauh berbeda. Istilah boleh sama, tetapi kenyataannya jauh sekali. Ketika seorang mendapatkan pinjaman uang di bank syariah, belum apa-apa sudah ditetapkan bahwa nanti hasilnya harus sekian. Jadi bagi hasilnya pun juga sudah ditetapkan berapa persen dari hasil itu. Alasannya pun klasik sekali, terlalu sulit untuk bisa menghitung hasil dari sebuah usaha tiap bulan. Jadi karena sulit untuk menghitungnya, sejak awal sudah dipastikan saja secara flat, biar tidak merepotkan.

Berdasarkan indikator kepuasan nasabah, berdasarkan pernyataan kepuasan nasabah, nasabah yang menjawab setuju dengan kemampuan yang dimiliki karyawan BSM untuk menciptakan hubungan yang baik dengan nasabah sebanyak 70 nasabah (70%). Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan nasabah terhadap karyawan BSM Pringsewu sangat baik, karena hubungan kerjasama yang baik antara karyawan BSM dan nasabah memberikan dampak yang positif sehingga nasabah menjadi puas. Hubungan yang baik dengan nasabah sangatlah penting mengingat keberadaan Bank Syariah ditentukan oleh kepuasan nasabah atas pelayanan yang diberikan kelangsungan hidupnya ditentukan oleh nasabah, hubungan yang harmonis dimaksudkan untuk mengikat perhatian, pengertian dan kepercayaan nasabah, agar tetap menjadi nasabah yang loyal.

Nasabah Bank Syariah Mandiri Pringsewu sangat puas terhadap Keramahan dan Kesopanan karyawan BSM dalam melayani nasabah. Hal ini

dikarenakan nasabah yang menyatakan sangat setuju terhadap pernyataan tersebut sebanyak 45 orang (45%). Keramahan dan kesopanan seluruh karyawan, penanaman kepercayaan bank kepadakaryawannya, dan rasa aman nasabah dengan transaksi yang mereka lakukan, memberikan kepuasan yang cukup kepada pengguna jasa atas pelayanan yang diberikan pada pegawai BSM Pringsewu serta kesediaan seluruh karyawan membantu kesulitan yang dihadapi oleh nasabah dan kesediaan seluruh karyawan dalam meluangkan waktu untuk menanggapi permintaan nasabah dengan cepat.

Berdasarkan pernyataan nasabah menyatakan sangat setuju bahwa keputusan untuk menjadi nasabah BSM adalah keputusan yang terbaik , nasabah yang menyatakan sangat setuju sebanyak 57 orang (57%). Hal ini dikarenakan setelah nasabah mengetahui berbagai prinsip yang dijalankan Bank Syariah dalam upayanya untuk tetap berada dalam aturan syariah yang juga perlu diketahui manfaat dan penggunaan produk yang terhindar dari riba. Karena didalam islam, riba hukumnya haram dan wajib ditinggalkan. Dengan menabung di Bank Syariah akan menghindarkan nasabah dari dosa riba, manfaat menabung di Bank Syariah adalah nasabah juga turut serta dalam melaksanakan syariah islam dan telah melakukan muamalah berdasarkan islam, hal ini tentu akan menghadirkan pahala bagi mereka yang melakukannya, keuntungan yang nasabah dapatkan didasarkan pada sistem bagi hasil lebih adil dan transparan. Bank Syariah membangun hubungan bersama nasabah dalam wujud kemitraan bukan bagi debitor kreditur. Prinsip yang dipadupadankan dengan kejujuran, kesetiaan saling percaya dan tanpa

membungkan modal ini adalah ramuan manjur bagi perbankan syariah untuk meningkatkan perekonomian dan memberikan efek sejahtera bersama dengan nasabah tentu berdasarkan pelaksanaan sistem yang halal.

Berdasarkan pernyataan kepuasan nasabah saya puas dengan penampilan *teller*, staf, karyawan bank yang bersih, rapi, tidak berlebihan dan menggunakan pakaian kerja (seragam yang sesuai). Nasabah yang menyatakan setuju sebanyak 67 orang (67%), hal ini menunjukkan bahwa penampilan karyawan BSM rapi dan sopan. Karyawan Bank Syariah Mandiri terampil dalam melayani nasabah, Karyawan Bank Syariah Mandiri mampu memberikan solusi atas permasalahan nasabah, Karyawan selalu berusaha untuk membantu keluhan nasabah secara maksimal. Bank Syariah Mandiri memberikan jaminan keamanan bagi uang tabungan anda, Fasilitas antri (kursi, Ac, TV, dll) memberikan kenyamanan bagi anda saat bertransaksi dan nasabah merasa aman selama melakukan transaksi maupun menjadi nasabah Bank Syariah Mandiri.

Hampir setengah dari nasabah BSM Pringsewu menyatakan setuju sebanyak 46 orang (46%) bahwa akan merekomendasikan BSM Pringsewu ke rekan-rekannya agar terhindar dari dosa riba. Nasabah yang puas akan bertahan dan bahkan mengajak orang terdekat untuk menabung di Bank Syariah. Naik turunnya pertumbuhan industri perbankan syariah sudah seharusnya menjadikan perbankan fokus terhadap loyalitas nasabah, karena ditengah ketatnya persaingan yang sedang terjadi dalam dunia perbankan saat ini, Bank berlomba-lomba dalam mempertahankan nasabah yang sudah

dimilikinya, nasabah akan membela Bank dimana dia menabung dan merekomendasikan kepada orang lain. Pelanggan yang loyal umumnya akan melanjutkan pembelian produk tersebut, walaupun dihadapkan pada alternatif merk produk saing yang menawarkan karakteristik jasa yang lebih unggul, karena loyalitas dengan nasabah merupakan penentu keberhasilan suatu Bank.

Berdasarkan pernyataan kepuasan nasabah terhadap transaksi *profit sharing* pada BSM Pringsewu nasabah yang menyatakan tidak setuju 47 orang (47%). Hal ini dikarenakan masih kurangnya pemahaman nasabah terhadap pembiayaan bagi hasil pada Bank Syariah dan menganggap bahwa Bank Syariah dan Bank konvensional sama saja hanya beda dinamanya saja karena metode bunga telah lama dikenal masyarakat, Bank Konvensional lebih mudah menarik nasabah penyimpan dana sehingga lebih mudah mendapatkan modal. Sesuai dengan fungsi bank syariah sebagai lembaga keuangan penyalur dana nasabah penyimpan kepada nasabah peminjam, dana nasabah yang terkumpul dengan cara titipan atau investasi tadi kemudian, dimanfaatkan atau disalurkan ke dalam transaksi perniagaan yang diperbolehkan pada sistem syariah.

Hasil keuntungan dari pemanfaatan dana nasabah yang disalurkan ke dalam berbagai usaha itulah yang akan dibagikan kepada nasabah. Hasil usaha semakin tinggi maka semakin besar pula keuntungan yang dibagikan bank kepada dan nasabahnya. Namun jika keuntungannya kecil otomatis semakin kecil pula keuntungan yang dibagikan bank kepada nasabahnya. Jadi konsep bagi hasil hanya bisa berjalan jika dana nasabah di bank di investasikan

terlebih dahulu kedalam usaha, barulah keuntungan usahanya dibagikan. Berbeda dengan simpanan nasabah di bank konvensional, tidak peduli apakah simpanan tersebut di salurkan ke dalam usaha atau tidak, bank tetap wajib membayar bunganya.

Untuk mengetahui Penerapan syariah compliance terhadap kepuasan nasabah, penulis terlebih dahulu melakukan wawancara singkat kepada responden kemudian penulis melakukan penelitian dengan memberikan kuesioner kepada responden.

Dalam penelitian ini responden yang diteliti sebanyak 100 orang, jumlah pertanyaan 7, dengan jumlah skala 5, diketahui total skor kepuasan nasabah Bank syariah Mandiri terhadap kepuasan nasabah adalah sebesar 21,95. Hasil tersebut kemudian penulis masukan kedalam garis kontinu, yang dihitung dengan cara sebagai berikut :

a. Diketahui:

- 1) Jumlah responden = 100 orang
- 2) Jumlah Pertanyaan = 6
- 3) Jumlah Skala = 5
- 4) Total skor = 2.195

b. Perhitungan

- 1) Nilai maksimum = skala terbesar X pertanyaan X responden

$$= 5 \times 6 \times 100$$

$$= 300$$
- 2) Nilai Minimum = Skala Terkecil X Pertanyaan X Responden

$$= 1 \times 6 \times 100$$

$$= 600$$

$$3) \text{ Jarak Interval} = (\text{Nilai Maks} - \text{Nilai Minim}) : \text{Jumlah Skala}$$

$$= (3000 - 600) : 5$$

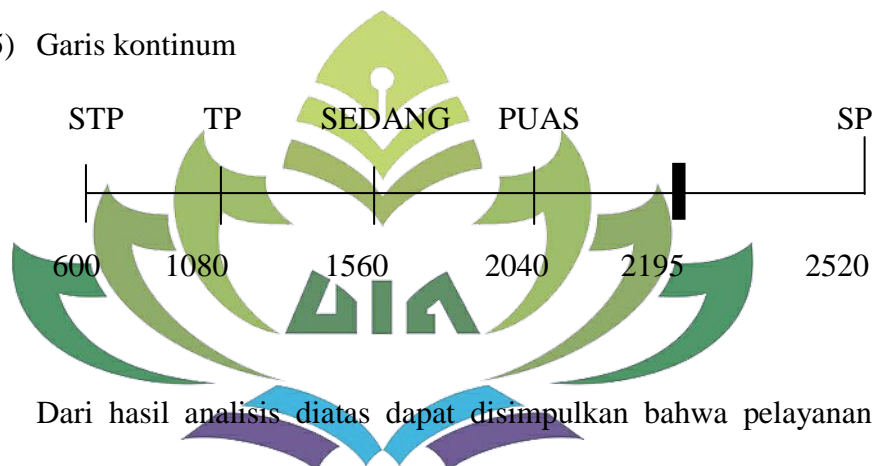
$$= 480$$

$$4) \text{ Persentase Skor} = (\text{Total Skor} : \text{Nilai Maks}) \times 100$$

$$= (2195 : 3.000) \times 100\%$$

$$= 73,16\%$$

$$5) \text{ Garis kontinum}$$



Dari hasil analisis diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang sesuai syariah compliance yang diberikan kepada nasabah mempunyai hasil yang positif untuk tingkat kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri Pringsewu. Pihak bank telah mampu memberikan pelayanan yang baik dan sesuai syariah dan harus dapat mempertahankan yang telah dicapainya, terutama keramahan dan kesopanan karyawan BSM Pringsewu dalam melayani keluhan nasabah.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil kajian dan analisa diatas, maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut :

1. Kepatuhan syariah (*syariah compliance*) pada BSM Pringsewu yaitu meningkatkan pengetahuan syariah bagi karyawan sehingga peluang terjadinya fraud berkurang, untuk menjamin teraplikasinya penerapan syariah compliance pada Bank Syariah Mandiri Pringsewu maka bank mengadakan reading discuss yaitu diskusi bulanan atau diskusi banding antar karyawan bagian marketing, manajerial serta operasional untuk meningkatkan pengetahuan syariah bagi karyawan dan dapat memberikan pelayanan yang sesuai prinsip-prinsip islam, serta dapat mengembangkan produk-produk yang menarik namun tetap patuh pada prinsip-prinsip syariah.
2. Penerapan syariah compliance terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri Pringsewu sudah menempati posisi puas. Hal ini dapat dilihat melalui garis kontinum, skor yang didapat adalah 2.195 dengan persentase skor sebesar 71,16% dari skor yang diharapkan yaitu 2.520. Kategori puas maksudnya Bank Syariah Mandiri Pringsewu sudah menerapkan *syariah compliance* dengan baik. Nasabah bank syariah mandiri kabupaten pringsewu sangat mendukung jika bank syariah

memberikan sosialisasi mengenai bank syariah agar mereka dapat lebih mudah memahami *syariah compliance*.

B. Saran

1. Bagi Bank

- a. Sebaiknya pihak bank perlu merekrut lulusan perbankan syariah atau ekonomi syariah sebagai bagian dari perbankan syariah itu sendiri agar pengetahuan karyawan tentang aspek-aspek syariah dapat terealisasi dengan baik.
- b. Sebaiknya karyawan memberikan sosialisasi terhadap produk-produk perbankan syariah agar masyarakat mengeal produk-produk bank syariah dan menjeaskan tentang sistem bagi hasil sehingga nasabah tidak menganggap bank syariah sama seperti bank konvensional.

2. Bagi nasabah

- a. Sebaiknya nasabah dapat lebih sabar dalam pelayanan Bank Syariah Mandiri Pringsewu, karena banyaknya nasabah dapat menimbulkan antrian.
- b. Banyaknya nasabah yang belum mempunyai KTP sehingga menjadi kendala nasabah untuk melakukan pembiayaan pada Bank Syariah diharapkan kesadaran nasabah untuk membawa Surat Keterangan Penduduk masing-masing nasabah untuk dokumen yang telah ditetapkan Bank.

3. Bagi peneliti selanjutnya
 - a. Perlunya penelitian untuk instansi-instansi lainnya, agar penerapan syariah compliance oleh karyawan terhadap kepuasan nasabah tetap diutamakan oleh Bank Syariah.
 - b. Diharapkan peneliti selanjutnya lebih luas akan bahasan penerapan syariah compliance terhadap kepuasan nasabah sehingga dapat menjadi referensi yang lebih akurat.



DAFTAR PUSTAKA

- Agus Siswanto, et. al, *HRD Syariah Teori dan Impementasi*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2014.
- Al-Qur'an Cordoba, *PT Internasional Indonesia*, Bandung, 2012.
- Andri Soemitra, *Audit dan Pengawasan Syariah Pada Bank Syariah*, UII Press, Yogyakarta, 2011.
- Anita Purnamasari, *Implementasi Syarih Compliane Terhadap Produk Pada BMT Harum*, Institut Agama Islam Negeri Tulung Agung.
- DEPDIBUD, *Kamus Bahasa Indonseia*, Balai Pustaka, Jakarta 2005.
- Husein Umar, *Araiset Pemasaran dan Prilaku Konsumen*, PT.Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2009.
- Ilhami, Haniah, *Pertanggungjawaban Dewan Pengurus Sebagai Otoritas Pengawas Kepatuhan Syariah Bagi Bank Syariah*, Jurnal Mimbar Hukum, Volume 21 Nomor 3, Febuari 2010.
- Iqbal Hasan, *Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*, Ghalia Indonesia, Yogyakarta, 2002.
- Ivonne Wood, *Layanan Pelanggan*, Graha Ilmu, Yogyakarta, 2009.
- J. Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan (untuk meningkatkan pangsa pasar)*, Rineka Cipta, Jakarta, 2011.
- Kamsir, *Bank dan Lembaga Keuangan lainnya*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2011.
- Kountur Ronny, *Metode Penelitian Cet II*, Buana Printing, Jakarta, 2009.
- Laila Martasari, *Persepsi Masyarakat Terhadap Penerapan Syariah Compliance*, Jurnal Dinamika Akuntansi dan Bisnis. Volume 2 Nomor 1, Maret 2015.
- Luqman Nurhisam, *Kepatuhan Syariah (sharia Compliance) dalam Industri Keuangan Syariah*, Jurnal Hukum, Vol.23 No.1, Januari 2016.
- Malayu SP Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, cetakan ke -15, Prenhalindo, Jakarta, 2007.
- Mardalis, *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*, Cet.X PT. Bumi Aksara, Jakarta, 2008.

- Muhammad, *Lembaga Keuangan Kontemporer*, UII Pres, Yogyakarta, 2000.
- Muhammad, *Manajemen Dana Bank Syariah Edisi Pertama*, PT. Raja Grafindo Persada, 2014.
- Nana Sudjana, *Pedoman Skripsi Tesis dan Disertasi*, Renika Cipta, Jakarta, 2006.
- Pedoman Akademik Institut Agama Islam Negeri Raden Intan Lampung 2016.
- Peter Salim, *Kamus Besar Bahasa Indonesia kontemporer*, Balai Pustaka, Jakarta.
- Philip Kotler, *Dasar-Dasar Pemasaran*, Jilid 2, Prenhalindo, Jakarta 2007.
- Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran Edisi Ketigabelas*, Erlangga, Jakarta.
- Rapi Marlian, *Pengaruh Kepuasan Nasabah dan Syariah Compliance Terhadap Loyalitas Nasabah Pada BNI Syariah Cabang Kota Bandung*, 2014.
- Rimsky K. Judisseno, *Sistem Moneter dan Perbankan Indonesia*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2005.
- Sedarmayanti, *Manajemen Sumber Daya Manusia Reformasi Birokrasi dan Pegawai Negeri Sipil*, PT. Refika Aditama, Bandung, 2016.
- Simamora Bilson, *Panduan Reset Perilaku Konsumen*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2002.
- Sofyan Assaur, *Strategi Marketing*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2012.
- Sugiono, *Metodologi Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*, Alfabeta, Bandung, 2013.
- Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian*, Rineka Cipta, Jakarta, 2010.
- Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Rineka Cipta, Jakarta, 2011.
- Sutan Remy Sjahduni, *Perbankan Syariah*, Kencana Prenamedia Group, Jakarta 2014.
- Tim Penulis P3EI, *Ekonomi Islam*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2011.
- Undang-undang Nomor 21 tahun 2008, *Tentang Perbankan Syariah*.
- Wawancara General Support Staf Bank Syariah Mandiri, 4 Desember 2017.
- Wawancara Sofyan Umsari, Costumer Service Bank Syariah Mandiri Pringsewu.
- Wawancara, Amalia Darosta, Teller Bank Syariah Pringsewu, 7 Februari 2018.

Wawancara, Devi Antika, Teller Bank Syariah Mandiri Pringsewu, 7 Febuari 2018.

Wina Sanjaya, *Penelitian Pendidikan (jenis, Metode, dan Prosedur)*, Kencana, Jakarta

Winarno Surachmad, *Pengantar Penelitian Ilmiah*, Tarsito, Bandung, 2007.

Wirdyaningsih, *Bank dan Asuransi Islam di Indonesia*, Kencana Prenada Media, 2005.

